



SOSIAALIPALVELUIDEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Ykköskoti HILMARI

Mielenterveyskuntoutajat

SOSIAALIPALVELUIDEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Sisällysluettelo

1 PALVELUNTUOTTAJA, PALVELUYKSIKÖÄ JA TOIMINTAA KOSKEVAT TIEDOT	1
1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot	1
1.2 Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	2
2 ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS.....	5
2.1 Palvelujen laadulliset edellytykset.....	5
2.2 Vastuu palvelujen laadusta	7
2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet.....	7
2.3.1 Asiallinen kohtelu.....	8
2.3.2 Itsemääräämisoikeuden toteutuminen	8
2.4 Muistutusten käsittely	9
2.5 Henkilöstö	10
2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta	12
2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi.....	12
2.8 Toimitilat ja välineet	12
2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	15
2.10 Lääkehoitosuunnitelma	16
2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja	17
2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	18
3 OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA	20
3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	20

3.2	Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	23
3.3	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	25
3.4	Ostopalvelut ja alihankinta	26
3.5	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta.....	26
4	OMAVALVONNAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN.....	27
4.1	Toimeenpano.....	27
4.2	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	27

1 PALVELUNTUOTTAJA, PALVELUYKSIKKÖÄ JA TOIMINTAA KOSKEVAT TIEDOT

1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot

Palveluntuottaja Mehiläinen Oy
Katuosoite Arkadiankatu 6, 00100 Helsinki
Palveluntuottajan yhteyshenkilö ja yhteystiedot Marjo Kaasinen, marjo.kaasinen@mehilainen.fi, 0503613264

Toimintayksikkö Ykköskoti Hilmari	Y-tunnus 0955759-3
Esihenkilö / vastuuhenkilö Marjo Kaasinen	Yhteystiedot (puhelin ja sähköposti) 0503613264/marjo.kaasinen@mehilainen.fi
Toimintayksikön katuosoite Rautolahdenrinne 2	Postinumero ja toimipaikka 42700 Keuruu
Palvelut / asiakasryhmä Ympäri vuorokautinen palveluasuminen, Mielenterveyskuntoutajat	Asiakaspääkammäärä 30
Miten palveluja tuotetaan (esim. läsnäpalvelu, etäpalvelu) Läsnäpalvelu	

Hyvinvointialue Keski-Suomen Hyvinvointialue
Palveluyksikön sosiaali- ja potilasasiavastaavien yhteystiedot Sosiaali- ja potilasasiavastaavan tehtävänä on neuvoa ja ohjata potilaita, asiakkaita ja heidän läheisiään asiakkaan oikeuksiin ja asemaan liittyvissä asioissa. Sosiaalivastaava, Eija Hiekka. Sosiaaliasiavastaavan tavoitat numerosta 044 265 1080 maanantaista torstaihin kello 9–11 Potilasasiavastaavat Tuija Noronen ja Päivi Puoliväli. Potilasasiavastaavan tavoitat numerosta p. 014 269 2600 Maanantaisin ja tiistaisin kello 11–15

Torstaisin ja perjantaisin kello 8–12

REKISTERÖINTITIEDOT

Palvelun rekisteröintipäivä 02.02.1994, päivitetty 16.05.2019	Palvelu, johon myönnetty Mielenterveyskuntoutujien ympärivuorokautinen asumispalvelu
--	--

1.2 Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Toiminta-ajatuksemme ja toimintaperiaattemme

Ykköskoti Hilmarin tuottaa korkeatasoista, kilpailukykyistä ja yksilöllistä yksityisen sosiaalipalvelualan ympärivuorokautista asumispalvelua Hyvinvointialueille ja yksityisasiakkaille. Ykköskoti Hilmarin käsittää 10 paikkaisen aikuisten kehitysvammaisten Hilmarikodin sekä kolme 10 paikkaista aikuisten mielenterveyskuntoutujien ryhmäkotiä; Annamari-, Elmeri- ja Jalmarikoti.

Ryhmäkotien toimintaa ohjaavat henkilökunnan läsnäolo, asiakkaan arvokas kohtaaminen, asiakaslähtöisyys, osallisuus, kunnioitus, tavoitetyöskentely, vahva ammattitaito sekä kohderyhmätuntemus. Arvostamme pitkäjänteistä tavoitetyöskentelyä sekä asiakasta kunnioittavaa työtettä. Ryhmäkotien toiminta tukee asiakkaan voimavaroja antaen iloa, nautintoa sekä onnistumisen kokemuksia. Tarjoamme laadukkaita hoivapalveluita, sekä mahdollisuuksien mukaan saattohoitoa. Palveluiden laatua lisää, että asiakas kohdataan yksilöllisesti tausta, nykyisyys ja menneisyys huomioiden. Palvelun tuottamisessa otetaan huomioon asiakas, omainen ja tilaajataho.

Ryhmäkodeissa on turvallinen asuinympäristö. Päivittäistä arkea ohjaavat viriketoiminta, sosiaaliset tapahtumat, harrastukset, ulkoilu sekä muu mielekäs tekeminen. Nämä ylläpitävät asiakkaan toimintakykyä, tekevät arjesta yksilöllistä ja vahvistavat itsemääräämisoikeutta. Asiakkaan oma tahto ja toiveet huomioidaan hoidossa, ja hänellä on oikeus omaan rauhaan sekä yksityisyyteen. Asiakkaan toimintakyky ja olemassa olevat taidot huomioidaan, tunnustetaan ja pyritään säilyttämään tai löytämään korvaavia taitoja menetettyjen tilalle. Päivittäinen viriketoiminta, sosiaaliset talon ulkopuoliset vierailut ja vierailijat, erilaiset teemajuhlat ja omahoitajan kanssa yhdessä tekeminen ovat asiakkaille odotettuja tapahtumia.

Toimintaamme ohjaavat arvot

Ykköskoti Hilmarin on osa Mehiläisen sosiaalipalveluja. Ykköskotien toimintaa ohjaavat arvot ovat toimintaperiaatteidemme perusta:

Tieto ja Taito

- Ykköskoti Hilmarin vahvuus on vakiintunut, osaava ja monipuolisesti koulutautunut henkilöstö. Mielenterveyskuntoutuksen tiedollisen ja taidollisen osaamisen ylläpito ja jatkuva kehittäminen ohjaavat toimintaamme. Tietoa päivitetään liittyen mm mielenterveyden häiriöihin, kuntoutuksen menetelmiin ja turvalliseen kohtaamiseen.
- Tieto ja taito eivät ole vain yksilöiden osaamista vaan koko työyhteisön sekä koko organisaation osaamisen käyttämistä asukkaidemme parhaaksi. Tieto ja taito on yhteistä osaamista, joka syntyy jakamalla, yhdessä oppimalla ja jatkuvalla oman toiminnan arvioinnilla.
- Uuden työntekijän, sijaisen tai opiskelijan perehdyttämiseen panostetaan nimeämällä jokaiselle oma mentori, joka on tukena koko perehdytysprosessin ajan. Ykköskotien sähköinen perehdytysjärjestelmä ohjaa perehtyjää myös itse kantamaan vastuuta omasta perehtymisestään.
- Ykköskodeilla sovelletaan toimiviksi koettuja ja tutkittuja menetelmiä ja käytössä on sertifioitu laatuja järjestelmä ISO/DIS 9001 ja 14001. Laadun arviointi ja kehittäminen on jatkuvaa.
- Koulutusta järjestetään säännöllisesti; sekä Ykköskoti Hilmarin yhteisön, että myös henkilökunnan yksilölliset toiveet, tarpeet ja tavoitteet huomioiden. Jokainen työntekijä käy 1-2x vuodessa esihenkilön kanssa kehityskeskustelun, jossa koulutustarpeet ja -toiveet kartoitetaan.
- Ykköskoti Hilmarin henkilökunnan ammatillista kasvua tukee myös syksyisin ja keväisin 4-5 kertaa järjestetty työnohjaus.

Välittäminen ja Vastuunotto

- Ykköskoti Hilmarissa jokainen ihminen kohdataan ainutkertaisena yksilönä erilaisuutta kunnioittaen. Välittäminen tarkoittaa henkilökunnan avointa ja kunnioittavaa viestintää kaikissa tilanteissa, sekä halua ja kykyä ottaa vastaan palautetta.
- Jokainen Ykköskoti Hilmarin työntekijä kantaa vastuuta tavoitteiden saavuttamisesta, oman osaamisensa kehittämisestä sekä jatkuvasta laadun ja asukastyön parantamisesta. Jokainen työntekijä pitää lupauksensa, luottaa työkaveriin ja hoitaa asiat loppuun yksikön, asukkaiden, työtovereiden ja palvelun tilaajien odotusten mukaisesti.
- Hoitoa ja ohjausta toteutetaan yksilöllisesti jokaisen asukkaan asumisen toteuttamissuunnitelmaa noudattaen. Jokaisen asukkaan suunnitelmaan kirjataan asukkaan omat voimavarat, mieltymykset, toiveet ja haaveet sekä tavoitteet. Suunnitelma päivitetään sopimuksen mukaan, kuitenkin vähintään puolen vuoden välein.
- Hoito ja ohjaus perustuu asukkaan oman hyvinvointialueen kanssa tehtyyn sopimukseen. Keskeistä on yhteisten sopimusten noudattaminen ja työskentely tavoitteiden saavuttamiseksi.
- Asukkaan voinnista tehdään Ykköskoti Hilmarissa huomioita koko ajan. Kirjaaminen on ajantasaista ja asukaslähtöistä, ja kirjaamisessa näkyy myös asukkaan "oma ääni". Vähintään kerran kuukaudessa asukkaan omaohjaaja kirjaa koonnin/yhteenvedon, joka

on tiivistelmä asukkaan kuluneen kuukauden fyysisestä, psyykkisestä ja sosiaalisesta voinnista. Koontiin kirjataan lisäksi asukkaan oma näkemys voinnistaan.

- Asukkaan hoidossa ja kuntoutuksessa hyödynnetään myös erilaisia mittareita ja tarvittaessa eri alojen ammattilaisia.

Kumppanuus ja yrittäjyys

- Ykköskoti Hilmarin toimii kumppanuuteen perustuvassa avoimessa ja luottamuksellisessa suhteessa palvelun tilaajien ja viranomaisten kanssa. Tunnistamme oman roolimme ja tehtävämme kuntien ja hyvinvointialueiden yhteistyökumppanina mielenterveyskuntoutuksen toteutuksessa.
- Yrittäjyyttä Ykköskoti Hilmarissa edustaa työntekijöiden sitoutuminen tulokselliseen hoito- ja ohjaustyöhön. Työntekijöiltä odotetaan yrittäjähenkistä asennetta ja aloitteellisuutta. Luomme ja ylläpidämme yhteishenkeä ja teemme hyvillä mielin töitä yhdessä, yhteisen tavoitteen ja korkean asiakastyytyväisyyden eteen.
- Ykköskoti Hilmarin tekee yhteistyötä myös muiden yritysten, kolmannen sektorin toimijoiden sekä paikkakunnan toisten mielenterveystoimijoiden kanssa.
- Pidämme säännöllistä yhteyttä sosiaalityöntekijöihin ja muihin sijoittajatahoihin sekä puhelimitse, että toiminnastamme tiedottavin kirjein. Avoin ja luottamuksellinen yhteistyö sidosryhmiemme kanssa on meille tärkeää.
- Asukkaidemme läheisille järjestämme läheistenpäivän 2 x vuodessa. Läheisten on mahdollista vierailla kodissamme ja osallistua asukkaan hoitokokoukseen asukkaan toiveiden mukaisesti.

Kasvu ja Kehittäminen

- Ykköskoti Hilmarin haluaa toteuttaa palvelut kustannustehokkaasti, mutta laadusta tinkimättä. Kasvu ja kehitys tarkoittavat jatkuvaa uusien ja parempien toimintamallien etsimistä, jotta voimme entistä paremmin vastata sekä tilaajiemme, että asukkaidemme muuttuviin tarpeisiin ja odotuksiin. Se tarkoittaa tarvittaessa myös uudenlaisia palveluinnovaatioita ja ratkaisuja.
- Ykköskoti Hilmarissa uskotaan jokaisen asukkaan mahdollisuuteen kokea hyvää elämää sekä saavuttaa omia tavoitteitaan ohjauksen, kuntouttavan toiminnan ja toipumisorientaation ohjaaman yhteisöllisyyden kautta.
- Loppu vuoden aikana otamme käyttöön Forms-laaturkyselyt, joilla seuraamme Ykköskoti Hilmarin laatua. Jatkossa kyselyt tehdään säännöllisesti asukkaille, läheisille, henkilöstölle ja tilaajille. Kyselyistä saamme arvokasta palautetta, jonka avulla kehitämme toimintaamme.

2 ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS

2.1 Palvelujen laadulliset edellytykset

Palveluntuottajana Mehiläinen on asettanut toiminnalleen seuraavat laatutavoitteet:

- täyttää asiakkaiden odotuksia, tarpeita ja vaatimuksia
- lisätä työtyytyväisyyttä ja -turvallisuutta
- luoda yhteistä tapaa toimia
- toimia tehokkaasti
- parantaa kilpailukykyä
- toimia ympäristömyönteisesti

Nämä tavoitteet ohjaavat myös Ykköskoti Hilmarin toimintaa. Lisäksi Ykköskoti Hilmarin toimintaa ohjaavat myös Keski-Suomen hyvinvointialueen puitesopimuksen ehdot ja laatuvaatimukset.

Ykköskoti Hilmarin tuottama palvelu täyttää myös kulloinkin voimassa olevien lakien ja viranomaismääräysten asettamat vaatimukset. Lainmukaisuuden toteutumisen seuranta toteutetaan niin omavalvonnan kuin palveluiden tilaajien ja viranomaisvalvonnan kautta saadun palautteen perusteella.

Toimintaamme ohjaavat lait

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023)

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 603/2022

Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 817/2015

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä 703/2023

Tietosuojalaki 1050/2018

Terveysuojelulaki 763/1994

Laatulupauksemme

Ykköskotina laatulupauksemme on mahdollistaa jokaiselle asukkaallemme mahdollisimman hyvä yksilöllinen elämä sekä laajin itsenäisyyden ja omatoimisuuden aste. Tämän toteutumista edistämme seuraavan viiden asian avulla:

- Tarjoamme yksilöllistä ohjausta, apua ja tukea, huomioimalla asukkaamme omat toiveet ja tavoitteet sekä voimavarat
- Luomme turvallisen ilmapiirin ja ympäristön asukkaan arjessa selviytymiselle
- Tarjoamme oman viihtyisän kodin, jonka jokainen asukas voi tehdä omannäköisekseen

- Luomme yhteisöllisen ja osallisuutta tukevan asuinympäristön, jossa jokainen asukas voi olla omalla tavallaan aktiivinen, sekä osallistua yhdessä tekemiseen voimavarojensa mukaan
- Tuemme asukkaita säännölliseen ja terveelliseen ravitsemukseen, ruuan maittavuudesta tinkimättä.

Laadun seuranta

Laatuindeksi

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

Laadun mittarit

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

Omavalvontaindeksi

Ykköskoti Hilmarin yksikönjohtaja ja tiimivastaavat vastaavat yhdessä kuukausittain omavalvontakyselyyn, jonka tavoitteena on varmistaa, että ehdottomat viranomais- ja laatuvaatimukset toteutuvat. Kyselyn tuloksista muodostuu omavalvontaindeksi, ja tulosten perusteella Hilmarille annetaan ohjausta, neuvontaa sekä tukea tarvittavien korjaavien toimenpiteiden toteuttamisessa.

Omavalvonnan seurantaraportti

Vuosineljänneksittäin toteutetaan johtamisen, laadun ja omavalvonnan toteutumisen arviointi. Arvioinnin yhteydessä laaditaan omavalvonnan seurantahavainnoista raportti, joka julkaistaan Ykköskoti Hilmarin verkkosivuilla. Raportissa arvioidaan

omavalvontasuunnitelmassa kuvatus toiminnan toteutumista sekä raportoidaan seurannassa havaittujen puutteiden vuoksi tehdyt toimenpiteet.

Omavalvonnan seurantakäynti

Vuosittain Ykköskoti Hilmarin tullaan tekemään vähintään yksi omavalvontakäynti, eli sisäinen auditointi. Omavalvontakäynnin sisältö ja käynnillä läpikäytävät aihealueet vaihtelevat vuosittain, mutta joka vuosi todennetaan omavalvonnan kannalta keskeisten osa-alueiden toteutuminen.

2.2 Vastuu palvelujen laadusta

Ykköskoti Hilmarin yksikönjohtaja vastaa siitä, että yksikön toiminta toteutuu laadukkaasti, ohjeistusten ja viranomais määräysten mukaan. Vastuu omasta työstä ja toiminnasta annettujen ohjeiden mukaan on kuitenkin jokaisella Ykköskoti Hilmarin työntekijällä. Jokaisen työntekijän on toimittava siten, että asukkaalle annettavat palvelut tuotetaan laadukkaasti. Työntekijän on ilmoitettava viipymättä yksikönjohtajalle, jos hän huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asukkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ohje epäkohtailmoituksen tekemiseen löytyy myös henkilökunnan kanslian seinältä. Ykköskoti Hilmarin yksikönjohtajan lähiesihenkilönä ja tukena toimii alueellinen palvelujohtaja. Ykköskoti Hilmarissa työskentelee lisäksi, omista toiminnan osa-alueistaan vastaten, tiimivastaava, lääkehoitovastaava, kirjaamisvastaava sekä työsuojeluvaltuutettu ja luottamusmies.

2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Asukkaat ohjautuvat Ykköskoti Hilmarin pääasiassa oman hyvinvointialueensa sosiaalityön ohjaamana, mutta myös itsemaksavana asukkaana voi tulla ottamalla suoraan yhteyttä yksikönjohtajaan. Jokaiselle asukkaalle laaditaan henkilökohtainen asumisen toteuttamissuunnitelma, johon kirjataan asukkaan voimavarat, tuen ja ohjauksen tarve sekä yhdessä sovitut tavoitteet ja keinot tavoitteiden saavuttamiseksi. Asumisen toteuttamissuunnitelmaan kirjataan myös keinot asukkaan itsemääräämisoikeuden toteuttamiseksi. Ykköskoti Hilmarissa asukas osallistuu oman asumisen toteuttamissuunnitelmansa laatimiseen, tavoiteasetteluun ja itseään koskevaan päätöksentekoon.

Asukkaan suostumuksella myös hänen omaisensa tai läheisensä otetaan mukaan suunnitelman laatimiseen ja päivittämiseen.

Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulleen ja kuntoutumiselleen asetetut tavoitteet. Toteuttamissuunnitelma on asiakirja, jolla viestitään

muun muassa palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuvista muutoksista. Suunnitelman toteutumista arvioidaan päivittäin kirjaamisen yhteydessä ja päivitetään puolivuositain tai aina tarvittaessa. Tarkistuksessa arvioidaan asukkaan edellisen toteuttamissuunnitelman toteutumista, kuntoutumisen etenemistä, sen hetkistä elämäntilannetta ja kuntoutustavoitteita

Koko työyhteisö vastaa asukkaiden toteuttamissuunnitelmien toteutumisesta. Tämä varmistetaan keskustelemalla henkilöstökokouksissa omaohjaajan johdolla säännöllisesti kunkin asukkaan toteuttamissuunnitelmista nousevista tavoitteista ja toiveista, joita asukas on itse esittänyt.

Asumisen toteuttamissuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä vastaa asukkaalle nimetty omaohjaaja Ykköskoti Hilmarin tiimivastaavan tuella. Omaohjaaja vastaa siitä, että suunnitelmat laaditaan ja päivitetään ajallaan. Asukkaan asumisen toteuttamissuunnitelma tavoitteineen ja keinoineen käydään läpi Ykköskoti Hilmarin työyhteisökokouksessa. Lisäksi jokainen työryhmän jäsen on velvollinen tutustumaan laadittuihin suunnitelmiin ja toimimaan niiden ohjeiden mukaisesti.

2.3.1 Asiallinen kohtelu

Ykköskoti Hilmarissa asukkaita kohdellaan kunnioittavasti ammattietiikkaa ja itsemääräämisoikeutta noudattaen. Mikäli ohjaaja huomaa kaltoinkohtelua toisen asukkaan, henkilökunnan tai läheisen taholta, tilanteeseen puututaan välittömästi. Asiasta ilmoitetaan ilmoitusvelvollisuuteen pohjautuen myös yksikönjohtajalle.

Asiasta keskustellaan välittömästi asukkaan ja tarvittaessa hänen läheisensä, työyhteisön sekä yksikönjohtajan kanssa. Tapahtumasta tehdään myös poikkeamailmoitus. Yksikönjohtajan vastuulla on, että tarvittaviin toimenpiteisiin ryhdytään asian selvittämiseksi ja korjaamiseksi mahdollisimman pian. Kohtelun, tapahtuman tai tilanteen luonne vaikuttaa tarvittaviin menettelytapoihin, joten jokainen tilanne arvioidaan erikseen. Asiasta ilmoitetaan palvelujohtajalle ja ollaan yhteydessä myös muihin tahoihin kuten hyvinvointialueen sosiaalityöntekijään. Käsitellyt asiat kirjataan Domacare-asiakastietojärjestelmään sekä tarvittaessa tapahtumasta tehdään erillinen muistio.

Ykköskoti Hilmarin henkilökunta etsii aktiivisesti keinoja asukkaiden oman tahdon selvittämiseen, itsemääräämisoikeuden tukemiseen ja vahvistamiseen sekä hyvään kohtaamiseen. Havainnoista ja hyvästä kohtelusta käydään aktiivista ja avointa keskustelua Ykköskoti Hilmarin arjessa.

2.3.2 Itsemääräämisoikeuden toteutuminen

Hilmarin asukkaiden kanssa keskustellaan aktiivisesti ja heitä kannustetaan tuomaan oma mielipiteensä esille asukaskokouksissa sekä omatuokioissa. Tavoitteena on

jokaisen asukkaan osallistaminen ja aktivoiminen päätöksentekoon yhteisön asioissa sekä myös omassa arjessaan.

Käytössä on yhteisökokous, johon osallistuvat asukkaat ja ohjaajat yhdessä ja jossa päätetään yhdessä yksikön asioista. Yhteisökokoukset pidetään kerran viikossa. Yhteisökokouksiin tuodaan yhteisiä asioita, jotka liittyvät usein yhteisiin pelisääntöihin, aktiviteetteihin, yhteisössä esiintyneisiin ongelmatilanteisiin ja toiveisiin yksikön toiminnalle.

Asukkailla on itsemääräämisoikeus koskien omia asioitaan ja sitä ei lähtökohtaisesti rajoiteta. Jokaisella asukkaalla on mahdollisuus tehdä omaa elämäänsä koskevia päätöksiä ja arkisia ratkaisuja.

Jokaisella Ykköskoti Hilmarin asukkaalla on oma 25m² asunto, jonka hän voi sisustaa mieleisekseen. Asukkaalla on avain, jolla hän voi kulkea itsenäisesti omaan asuntoonsa. Henkilökunta ei mene perusteettomasti asukkaan huoneeseen ilman asukkaan lupaa tai paikallaoloa. Ykköskoti Hilmarissa on kuitenkin sovittu, että ohjaajat käyvät asukkaan huoneessa varmistamassa turvallisen asumisen toteutumisen useamman kerran vuorokaudessa. Asukkaan ollessa paikalla oveen koputetaan ja odotetaan huoneeseen sisään-kutsua.

Jokaisen asukkaan yksityisyyden suojaa kunnioitetaan, eikä asukkaan asioista puhuta muiden kuullen. Mikäli asukas ottaa muiden kuullen puheeksi omaa elämäänsä koskevia asioita, varmistetaan häneltä, voidaanko keskustelua varmasti jatkaa. Ykköskoti Hilmarissa mielenterveyskuntoutujilla ei ole käytössä asukkaan itsemääräämisoikeutta rajoittavia toimenpiteitä. Asukkaan kanssa voidaan kuitenkin yhdessä tehdä hänen elämäänsä koskevia sopimuksia, mikäli näihin on tarvetta. Tehdyt sopimukset kirjataan asukkaan asumisen toteuttamissuunnitelmaan ja niitä arvioidaan säännöllisesti. Asukkaan henkilökohtaiseen asumisen toteuttamissuunnitelmaan kirjataan asukkaan omat tavoitteet, toiveet ja odotukset Ykköskoti Hilmarissa asumiselle. Suunnitelmaan kirjataan lisäksi keinot asukkaan itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi.

2.4 Muistutusten käsittely

Ykköskoti Hilmarissa muistutuksen vastaanottaa ja käsittelystä vastaa yksikönjohtaja ja toimiluvan vastuuhenkilö Marjo Kaasinen, 0503613264, marjo.kaasinen@mehilainen.fi

Muistutusmenettelystä kerrotaan Ykköskoti Hilmarin asukkaille ja läheisille avoimesti. Tavoitteena on, että asiat keskustellaan ja käsitellään ensin yksikössä ja yksikön omalla paikkakunnalla.

Mikäli asia ei selviä, voidaan siirtyä muistutus-/kantelumenettelyyn. Muistutus-/kantelumenettely voidaan käynnistää myös henkilökunnan aloitteesta, jos se arvioidaan tarpeelliseksi.

Muistutuksen/kantelun selvitystyön perusteella määritellään korjaavat toimenpiteet. Kaikki palvelua koskevat muistutukset käsitellään yksikönjohtajan ja palvelujohtajan toimesta. Muistutuksista tiedotetaan aina myös liiketoimintajohtajalle ja laatujohtajalle. Muistutuksesta ja vastauksesta muistutukseen annetaan tieto myös asukkaan hyvinvointialueen vastaavalle sosiaalityöntekijälle.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle on enintään 14vrk.

Viranomaisen annettua päätöksensä kantelusta, toimitaan viranomaisen ohjeiden mukaisesti. Mikäli muistutuksen osalta todetaan tarpeita muuttaa käytäntöjä, tiedotetaan niistä koko Ykköskoti Hilmarin henkilöstöä.

2.4 Henkilöstö

Henkilöstö

Ykköskoti Hilmarin toiminnasta vastaa yksikönjohtaja. Hoitohenkilöstö koostuu sairaanhoitajista, sosionomista ja lähihoitajista. Lähes kaikilla mielenterveysuntoutujien kanssa työskentelevillä työntekijöillä on mielenterveystyön suuntaavat opinnot ja/tai vankka työkokemus psykiatrisesta hoitotyöstä. Säännöllisesti työskentelevän henkilökunnan lisäksi Ykköskoti Hilmarissa työskentelee tarvittaessa yksikköön perehtyneitä sijaisia.

Sijaisten pätevyys ja ammattioikeudet tarkistetaan jokaisen rekrytoinnin yhteydessä. Sosiaali- ja terveysalan opiskelijoita pyritään hyödyntämään sijaisuuksien käytössä aktiivisesti.

Henkilökunnan työaikajoustoja ja Ykköskotien yksiköiden välisiä sijaistamisia käytetään myös tarvittaessa. Jo käytävissä olevia sijaisia perehdytään alueellisesti useamman yksikön toimintaan, jolla varmistetaan henkilöstövoimavarojen riittävyttä.

Rekrytointi

Rekrytointitarvetta ennakoidaan suunnitelmallisesti. Vuokratyövoimaa ei juurikaan käytetä. Ykköskoti Hilmarilla on yksi ostopalvelu yritys, josta ajoittain sijaistarpeisiin käytetään sairaanhoitajaa.

Yksikönjohtaja tarkastaa kaikkien työntekijöiden kelpoisuudet (koulutus- ja työtodistukset, tartuntatautilain mukaisen soveltuvuuden, rikosrekisteriotteen ja sijaisena toimivan opiskelijan opintorekisteriotteen sekä mahdolliset suositukset) ennen työsopimuksen laatimista. Työnhakijan on täytettävä myös sijoittavan tahon puitesopimuksen asettamat henkilöstövaatteen.

Perehtyminen

Ykköskoti Hilmarissa perehdyttämistä annetaan kaikille töihin tuleville; vakituisille, määräaikaikaisille, tarvittaessa töihin kutsuttavalle sekä opiskelijoille. Perehdyttämisellä tarkoitetaan kaikkia niitä toimenpiteitä, joiden avulla uusi työntekijä oppii tuntemaan Ykköskoti Hilmarin toiminnan ja tavat, työpaikan ihmiset; niin työntekijät kuin asukkaat sekä työnsä ja siihen liittyvät odotukset.

Perehdytystä annetaan myös työtehtävien ja työolosuhteiden muuttuessa. Jokainen uusi työntekijä/opiskelija saa itselleen nimetyn perehdyttäjän, mentorin, joka vastaa Ykköskoti Hilmarin käytänteisiin ja omavalvontaan perehdyttämisestä. Perehdyttäjä ohjaa, opastaa, kertoo ja tarkastaa oppimisen.

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. Yksikönjohtaja tarkastaa, että perehdytys on toteutunut. Lisäksi koeajalla käydään keskustelut vähintään kolmen kuukauden jälkeen työsuhteen aloittamisesta ja ennen koeajan (6kk) loppumista. Keskusteluissa varmistetaan uuden työntekijän perehtyminen työhön. Koeajalla on suoritettava muun muassa lääkehoidon vaatimat koulutukset sekä näytöt, tietoturvakoulutus, itsemääräämisoikeuskoulutus, toipumisorientaatiokoulutus sekä turvallisuuskoulutus.

Ykköskoti Hilmarissa sijaisena toimivalle opiskelijalle ei myönnetä lääkehoitolupaa, vaan hän voi toteuttaa opiskeluihinsa liittyvää lääkehoitoa hänelle nimetyn lääkeluvallisen ohjaajan kanssa.

Vastuu perehtymisen onnistumisesta sekä ammattitaidon ylläpitämisestä on ensisijaisesti työntekijällä itsellään. Perehtyjä on aktiivinen toimija, joka ottaa selvää, kysyy ja seuraa omaa oppimistaan.

Täydennyskoulutus

Henkilökunnan täydennyskoulutusta järjestetään sekä sisäisinä että ulkoisina koulutuksina työn ja työntekijän yksilölliset tarpeet huomioiden. Ykköskodeilla on monipuolisesti tarjolla yleisiä koulutuksia, kuten kirjaamiseen-, haavanhoitoon- sekä mielenterveys- ja päihdetyöhön ja toipumisorientaatioon liittyviä koulutuksia.

Osaamisen päivittäminen ja koulutustarpeet, toiveet ja tavoitteet käydään jokaisen työntekijän kanssa läpi vuosittaisissa kehityskeskusteluissa. Kehityskeskusteluissa nousseiden tarpeiden pohjalta laaditaan yksikön yhteinen koulutussuunnitelma. Käydyt koulutukset kirjautuvat henkilöstöhallintajärjestelmään. Tavoitteena on, että jokainen

työntekijä osallistuisi vuosittain vähintään kolmeen koulutukseen. Etusijalla on vakituisen henkilökunnan kouluttaminen.

2.5 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Ennen kuin asukas muuttaa Ykköskoti Hilmarin, on hänelle sijoittavan tahon toimesta tehty palvelutarpeen arvio. Arvio päivitetään vähintään puolen vuoden välein asukkaan hoitoneuvottelussa yhteydessä sekä aina tarvittaessa.

Työvuorosuunnitelma laaditaan yksikön mitoitusvaade, asukkaiden palvelutarve ja paikalla olevien asukkaiden määrä huomioiden. Suunnitelman laatimisesta vastaan yksikönjohtaja yhdessä tukena sekä alueellinen palvelujohtaja, että business controller. Yksikönjohtaja ja tiimivastaava seuraavat kunkin työvuorosuunnitelman henkilöstön riittävyyttä päiväkohtaisesti ja tekevät suunnitelmaan tarvittaessa muutoksia.

Yksiköstä löytyy päivitetty sijaislistaus lyhyiden poissaolojen sijaistamiseksi ja äkillisen henkilöstövajeen paikkaamiseksi. Myös vakituisen henkilöstön on mahdollisuus paikata lyhyitä poissaoloja työaikajoustoin.

2.6 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Ykköskoti Hilmarin tekee tiivistä yhteistyötä asukkaita sijoittavien hyvinvointialueiden ja asukkaiden sairauden- ja terveydenhuollon toimijoiden kanssa.

Yhteistyö hyvinvointialueen kanssa on säännöllistä ja suunnitelmallista keskittyen asukkaiden hoitoneuvotteluihin. Hoitoneuvottelut järjestetään Ykköskoti Hilmarissa ja niihin on mahdollisuus osallistua joko paikan päällä tai etänä Teamsin välityksellä.

Käynnit terveyskeskuksessa, laboratoriossa tai sairaalassa järjestetään Ykköskoti Hilmarin omalla autolla tai taksilla. Ohjaaja osallistuu käynneille yhdessä asukkaan kanssa varmistaen tiedon kulun ja saadut hoito-ohjeet.

2.7 Toimitilat ja välineet

Ykköskoti Hilmarin sijainti järven rannalla, metsikön vieressä rauhallisella asuinalueella tarjoaa asukkaille hyvät puitteet asumiseen ja ulkoiluun. Tarpeellisimmat kauppapalvelut sijaitsevat kävelymatkan päässä (n. 1 km). Terveyspalvelut löytyvät Keuruun keskustasta n. 3 km:n päästä. Liikkumiseen voimme käyttää talon autoa.

Ykköskoti Hilmarissa on 4 ryhmäkotiä, joissa kaikissa on 10 asiakashuonetta. Tällä hetkellä Annamari-kodissa on käytössä 8 asukashuonetta, kahden huoneen ollessa henkilökunnan käytössä. Hilhari-koti on kehitysvammaisille tarkoitettu ryhmäkoti ja Jalmari-, Elmeri- ja Annamari-kodit on tarkoitettu mielenterveyskuntoutujille. Jokaisessa ryhmäkodissa on keittiö, jossa asiakkaat syövät aamu- ja iltapalat sekä päiväkahvin. Keittiötilassa voidaan järjestää myös viriketoimintaa ja muuta ohjelmaa. Ryhmäkodeissa on vapaassa käytössä oleva olohuone, joka soveltuu myös hyvin virike- sekä kuntoutustoimintaan. Ryhmäkodeissa on siivouskomerot, joihin on sijoitettu pyykinpesukone ja kuivuri asiakkaiden käyttöön. Sairaanhoidajien toimistotilan sijaitsee Annamari ryhmäkodissa. Toimistoa voidaan käyttää tarvittaessa neuvottelujen pitämiseen, kuten esimerkiksi asiakkaiden hoitoneuvotteluihin. Annamarissa on myös hoitajien taukotilana toimiva huoneisto.

Kiinteistö on kokonaisuudessaan sprinkleröity. Käytössä on automaattinen palohälytínjärjestelmä. sähkölukitus ja 9Solutions-päällekkäusjärjestelmä.

Ryhmäkotien keskellä sijaitsee yhteiset esteettömät tilat, joista käytetään nimitystä Kansi. Asiakkaila on Kannella käytettävissä yhteiset oleskelutilat, jotka sopivat hyvin virike- ja kuntoutustoimintaan.

Kannella sijaitsevat toimistotilat; yksikönjohtajan, sosionomin toimisto sekä hoitajien toimistot, lääkehuone ja työntekijöiden pukuhuoneet. Toimistossa säilytetään terveyden- ja sairaanhoitoon tarkoitettuja välineitä ja tarvikkeita.

Kannella on myös pyykkihuone, jossa pestään osittain asiakkaiden pyykkejä sekä muuta talon pyykkiä. Tätä pyykkihuonetta käyttää myös siivouspalvelu, joka on ostopalvelutoimintaa.

Kannella sijaitsee lisäksi myös sauna ja iso pesu- ja pukuhuone. Sauna on esteetön. Pesutila ja pukuhuone ovat isot ja tilavat ja pukuhuoneen yhteydessä sijaitsee inva-wc. Pesuhuoneessa on 2 suihkua ja niiden välittömässä läheisyydessä on seinässä kiinni kipattava pesutuoli, johon asiakas voi istahtaa.

Saunan välittömässä läheisyydessä on väestönsuoja. Väestönsuojaa käytetään osittain myös varastona, kun tarvetta väestönsuojan käyttöön ei ole.

Kannella on 50 hengen ruokaravintola Helmi. Hilhari-kodissa on valmistuskeittiö, josta vastaa nimetty elintarvike- ja ympäristöhygieniasta vastaava yhteyshenkilö (terveydensuojelun ja elintarvikehuollon omavalvonta), oma kokki. Ykköskoti Hilmarilla on elintarvikehuollon omavalvontasuunnitelma, joka päivitetään vuosittain sekä aina tarpeen mukaan. Omavalvonta toteutetaan suunnitelman ohjeen mukaan. Lisäksi hygieniastasosta tehdään huomioita silmämääräisesti koko ajan. Terveystarkastaja tarkastaa omavalvonnan toteutumisen 1-2 vuoden välein.

Sairaanhoidajien toimistotilan sijaitsee Annamari ryhmäkodissa. Toimistoa voidaan käyttää tarvittaessa neuvottelujen pitämiseen, kuten esimerkiksi asiakkaiden hoitoneuvotteluihin. Annamarissa on myös hoitajien taukotilana toimiva huoneisto.

Ykköskoti Hilmarissa jokaisella asukkaalla on käytössään oma 25 m² esteetön huoneisto, jossa on oma wc-pesutila. Asiakkaat sijoitetaan ryhmäkoteihin asiakkaan kuntoisuus ja hoitoisuus huomioiden. Asiakkaan on mahdollista pitää oman huoneensa ovi lukossa, jolloin yksityisyys säilyy.

Hilmari- ja Jalmari-kotien välissä on asiakkaiden käyttöön tarkoitettu aidattu terassi- ja piha-alue, jossa on mahdollista toteuttaa virike- ja kuntoutustoimintaa sekä mahdollistaa asiakkaiden itsenäinen ulkoilu. Ykköskoti Hilmarin on yhdessä tasossa oleva kiinteistö, josta on terasseilta kulkusillat maan tasalle. Rappusissa on kaiteet, joista voi ottaa tarvittaessa tukea.

Asiakkailla on piha-alueella käytössään grilli- ja tupakkakatos. Iso piha-alue ja asfaltoitu piha mahdollistavat helpon kulun myös rollaattorin tai pyörätuolin avulla ulkoileville. Piha-alueeseen kuuluu myös nurmikenttä ja luontopolku sekä järven rannassa laituri, jota hyödynnetään viriketoiminnassa. Asiakkaat voivat ulkoilla myös itsenäisesti Hilmarin piha-alueella. Pääoven edessä on iso terassi, jossa asiakkaat voivat istuskella ja seuralla pihan liikennettä ja touhuja.

Ykköskoti Hilmarin kiinteistöhuollosta vastaa Keski-Suomen Talonmiespalvelu Oy. He huolehtivat kiinteistön tarkastukset (mm. palohälyttimet, sprinklerit) ja tarvittavat toimenpiteet sopimuksen mukaisesti.

Ykköskoti Hilmarin omatoiminen toimitilojen tarkastelu on säännöllistä. Suunnitelmallinen toimitila-/turvallisuustarkastus toteutetaan vähintään 4 x vuodessa. Tarkastuksista täytetään erillinen kaavake, ja havaitut huomiot tuodaan viikoittaisen työyhteisökokouksen käsiteltäväksi.

Ykköskoti Hilmarin toimintaan liittyvät riskit, jossa myös tilojen terveellisyyteen liittyvät on riskit huomioitu, arvioidaan kerran vuodessa valmista lomaketta käyttäen. Toimintariskien arvioinnin yhteydessä toteutetaan myös vaarojen arviointi. Riskien hallinnan apuna käytetään tarvittaessa Mehiläinen konsernin ammattilaisten, kuten sosiaalipalveluiden laatujohtajan, ammattitaitoa ja kokemusta. Havaittuaan mahdollisen riskin Ykköskoti Hilmarin henkilökunta täyttää poikkeamailmoituksen. Ilmoitus tehdään Ykkösnetissä Ykköskoti Hilmarin omilla sivuilla olevalle "Poikkeama"-ilmoitus lomakkeelle. Tarvittaessa soimitaan kiinteistöhuollon päivystysnumeroon, mikäli riski aiheuttaa välittömän vaaran ja on korjattava heti.

Mahdollisista kiinteistöön liittyvistä poikkeusoloista (mm. sähkökatko tai katko veden jakelussa) on Ykköskoti Hilmarille laadittu erillinen ohje, valmiussuunnitelma. Valmiussuunnitelma löytyy yksikön "Info-kansiosta" omavalvontasuunnitelman liitteenä. Yhteistyö muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa on säännöllistä ja tarvittaessa viranomaiselta kysytään neuvoja ja ohjeita matalalla kynnyksellä. Pelastus-/poistumisharjoitukset toteutetaan vähintään 2 x vuodessa yhteistyössä kiinteistöhuollon kanssa. Harjoituksista laaditaan raportti ja havaitut huomiot käsitellään viikoittaisessa työyhteisökokouksessa. Raportti toimitetaan

myös paloviranomaiselle. Palotarkastus toteutetaan 1-2 vuoden välein. Palotarkastuksen yhteydessä tarkastetaan Ykköskoti Hilmarin yhteiset toimitilat ja tarvittaessa myös asukashuoneiden turvallisuus sekä turvallisuuteen liittyvät asiakirjat (pelastussuunnitelma, poistumisturvallisuusselvitys ja valmiussuunnitelma). Henkilökunnalle järjestettävät turvallisuuskoulutukset (mm. ensiapu ja alkusammutus) toteutetaan usein, vähintään kahden vuoden välein. Myös väkivalta- ja aggressiivisuustilanteiden hallitsemiseen järjestetään koulutusta säännöllisesti.

Terveysviranomaistarkastukset toteutetaan nykyisellään 1-2 vuoden välein.

Viimeisimmät Ykköskoti Hilmariin toteutetut viranomaistarkastukset ovat:

- Elintarviketoimialan tarkastus 24.2.2025
- Palotarkastus 22.2.2024
- Terveysturvallisuuden valvontasuunnitelman mukainen tarkastus 11.6.2024
- Keski-Suomen hyvinvointialueen tarkastus 10.10.2023

2.8 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Sosiaalihuollon yksiköissä käytetään paljon erilaisia terveydenhuollon laitteiksi ja tarvikkeiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetussa laissa (629/2010).

Terveys- ja terveydenhuollon laitteella tarkoitetaan instrumenttia, laitteistoa, välinettä, ohjelmistoa, materiaalia tai muuta yksinään tai yhdistelmänä käytettävää laitetta tai tarviketta, jonka valmistaja on tarkoittanut muun muassa sairauden tai vamman diagnosointiin, ehkäisyyn, tarkkailuun, hoitoon, lievitykseen tai anatomian tai fysiologisen toiminnon tutkimukseen tai korvaamiseen. Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, defibrillaattori, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, silmälasit, haavasidokset ym. vastaavat. Terveys- ja terveydenhuollon ammattimaista käyttäjää koskevat velvoitteet on määritelty laissa (24–26 §).

Vuorossa oleva Ykköskoti Hilmarin työntekijä poistaa vaaraa aiheuttaneen laitteen käytöstä välittömästi.

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

Yksiköstä löytyy Bernerin laiteluettelo, jossa on mainittu tunniste- ja huoltotiedot, kalibroitipäivä ja seuraava kalibroitajajankohda. Ykköskoti Hilmarin laitevastaavana ja rekisterinhoitajana toimii yksikönjohtaja.

Bernerin laitehuoltajat käyvät säännöllisesti kerran vuodessa huoltamassa heidän kauttaan olevat laitteet, kuten sängyt, nostolaitteet ja Yeti-tabletin.

Asiakastietojärjestelmä

Ykköskoti Hilmarilla on käytössä sähköinen asiakastietojärjestelmä Domacare2, johon kaikki asiakastiedot kirjataan ja tallennetaan. Palvelimet on varmuuskopioitu ja palosuojattu.

Jokainen työntekijä saa omat henkilökohtaiset tunnukset tietokoneelle, sähköpostiin ja Domacareen. Tietojärjestelmätunnukset lähetetään työntekijälle automaattisesti, kun työsopimus on muodostettu. Ykköskoti Hilmarin tiimivastaava tai yksikönjohtaja tekee työntekijälle tunnukset Domacareen huomioiden oikean käyttöoikeustason (onko oikeutta lääkelistaan vai ei).

Jokainen työntekijä kirjaa asiakastietojärjestelmään vain omilla tunnuksillaan. Kirjaaminen on osa perehdytystä. Kirjaamiseen perehdyttämisestä vastaa työntekijälle nimetty oma perehdyttäjä, mentori. Mentori, tiimivastaava ja yksikönjohtaja auttavat ja ohjeistavat kaikkia kirjaamisessa. Perehdytykseen kuuluu myös sisäinen kirjaamisen koulutus. Kirjaamiseen perehdyttämiseen ja kirjaamisen laatuun on panostettu nimeämällä Ykköskoti Hilmarille oma kirjaamisvastaava.

Kirjaamisvastaava

- Ylläpitää omaa kirjaamisosaamistaan ja hallitsee hyvin kirjaamisen Domacare2 - asiakastietojärjestelmään.
- Perehdyttää kirjaamista sekä teknisesti että sisällöllisesti ja tukee koko henkilöstöä.
- Seuraa kirjaamisen tasoa ja antaa palautetta kirjaamisesta sekä vie kirjaamiseen liittyviä haasteita ja kehittämis ehdotuksia yhteiseen käsittelyyn.
- Tukee ja seuraa kirjaamisohjeiden viemistä käytäntöön.
- Antaa tarvittaessa palautetta asiakastietojärjestelmän käytettävyydestä ja tekee kehittämis ehdotuksia asiakastietojärjestelmän pääkäyttäjälle.
- Osallistuu kirjaamisvastaavien säännöllisiin yhteistyöpalaveriin ja koulutuksiin (4 x vuosi).

Ykköskoti Hilmarin kirjaamisvastaavana toimivat lähihoitajat Essi Vuorinen ja Terhi Tukia.

2.9 Lääkehoitosuunnitelma

Lääkehoitoa toteutetaan Ykköskoti Hilmarissa yksikön oman lääkehoitosuunnitelman mukaan. Lääkehoitosuunnitelman päivittämisestä vastaa tiimivastaava-sairaanhoitajat

Katja Wahlstedt ja Jenni Koljonen. Lääkehoitosuunnitelma tarkastetaan ja päivitetään vähintään kerran vuodessa, sekä aina tarvittaessa.

Ykköskoti Hilmarin työntekijä voi toteuttaa yksikössä lääkehoitoa vasta, kun hänellä on voimassaoleva, lääkärin allekirjoittama, yksikkökohtainen lääkehoitolupa. Lääkehoitolupaa varten työntekijä perehtyy Ykköskoti Hilmarin lääkehoitosuunnitelmaan ja allekirjoituksellaan sitoutuu toimimaan suunnitelman ohjeiden mukaisesti. Lisäksi työntekijä suorittaa lääkehoitolupa vaadittavan "Lääkehoidon osaaminen verkossa"-koulutuksen eli LOVen. Hyväksytysti suoritettujen LOVE - tenttien jälkeen työntekijä antaa osaamisestaan kolme erillistä työnäyttöä. Näytöt vastaanottaa näytön vastaanottajaksi lääkehoitosuunnitelmassa nimetty työntekijä. Kun myös näytöt on hyväksytty, lähetetään lääkehoitolupa lääkärin allekirjoitettavaksi.

Ykköskoti Hilmarin lääkehoidostavastaava sairaanhoitaja vastaa lääkehoitoon perehdyttämisestä ja seuraa, että lääkehoitoa toteutetaan turvallisesti lääkehoitosuunnitelmaa noudattaen.

Lääkehoidon toteutumista seurataan myös poikkeamaraportoinnin avulla. Havaitut poikkeamat kirjataan "Poikkeamat"-raportointijärjestelmään ja käsitellään vähintään kerran viikossa torstaisin Ykköskoti Hilmarin työyhteisökokouksessa. Käsittelyn yhteydessä sovitaan tarvittavat toimenpiteet poikkeaman ehkäisemiseksi jatkossa.

Lisäksi Ykköskotien kuukausittaisen omavalvontakyselyn avulla tarkastetaan, että yksikön lääkehoito on toteutunut suunnitellusti ja lääkehoitolut ovat voimassa.

Laaja lääkehoidon itsearviointi toteutetaan kerran vuodessa.

Ykköskoti Hilmarin lääkehoidosta vastaavana toimivat sairaanhoitajat Katja Wahlstedt (mt) ja Jenni Koljonen (keva).

2.10 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Ykköskoti Hilmarin hoitohenkilökunta tekee asukkaiden voinnista havaintoja jokaisessa työvuorossa (aamu, päivä, ilta ja yö) ja kirjaa havainnot mahdollisimman ajantasaisesti erityisesti erityistilanteet huomioiden. Kirjaamisen välineinä käytössä on neljä tietokonetta ja kahdeksan mobiililaitetta. Näiden lisäksi sairaanhoitajilla, sosionomilla sekä yksikönjohtajalla on omat tietokoneet ja mobiililaitteet kirjaamista ja työntekeä varten.

Ykköskoti Hilmarin noudattaa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain (159/2007) 19 h §:n mukaista tietoturvaan ja tietosuojaan sekä tietojärjestelmien käyttöön liittyvä suunnitelmaa. Tietosuojan omavalvontaan kuuluu velvollisuus ilmoittaa tietojärjestelmän valmistajalle, jos palvelunantaja havaitsee järjestelmässä olennaisten vaatimusten täyttymisessä merkittäviä poikkeamia. Jos

poikkeama voi aiheuttaa merkittävän riskin potilasturvallisuudelle, tietoturvalle tai tietosuojalle, konsultoimme palveluntuottajan tietosuojavastaavaa ja teemme asiasta ilmoituksen sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastolle.

Asiakasrekisteriin merkityllä henkilöllä on oikeus tarkastaa tietonsa ja vaatia tarvittaessa niiden korjaamista. Tarkastuspyyntö ja korjaamisvaatimus voidaan esittää rekisterinpitäjälle asukkaan omalle hyvinvointialueelle kirjallisella lomakkeella. Jos rekisterinpitäjä ei anna pyydettyjä tietoja tai kieltäytyy tekemästä vaadittuja korjauksia, rekisterinpitäjän on annettava kirjallinen päätös kieltäytymisestä ja sen perusteista. Ykköskoti Hilmarin asiakasrekisteristä vastaavana henkilönä toimii toimintayksikön luvasta vastaava henkilö, yksikönjohtaja Marjo Kaasinen, jolta saa asiaan liittyen tarvittaessa lisäohjeistusta.

Asumispalvelun päätyttyä kaikki asukkaan asiakirjat tulostetaan ja toimitetaan asukkaan hyvinvointialueelle arkistoitavaksi.

Henkilötietojen käsittely on osa kirjaamisen perehdytystä. Jokaisella Ykköskoti Hilmarin henkilöstön jäsenellä on vaitiolovelvollisuus. Jokainen työntekijä suorittaa sisäisen "Tietosuojaperiaatteet" perehdytyksen/koulutuksen. Opiskelijat ja harjoittelijat allekirjoittavat vaitiolositoumus-lomakkeen harjoittelunsa ensimmäisenä päivänä.

Palveluntuottajan tietosuojavastaavana toimii Kim Klemetti p 045 672 8286 / tietosuoja@mehilainen.fi

2.11 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Ykköskoti Hilmarissa järjestetään asukkaiden yhteinen yhteisökokous ryhmäkodissa vuorossa olevan työntekijän avustuksella kerran viikossa maanantaisin. Kokouksessa jokaisen ryhmäkodin jäsenen mielipide tulee kuulluksi ja jokaisen on mahdollista vaikuttaa kodin toimintaan. Kokouksessa käsitellään muun muassa menneen ja tulevan viikon tapahtumia ja suunnitellaan kodin viikko-ohjelmaa. Kokouksesta laaditaan muistio, joka on kodin yhteisessä päiväsalissa nähtävillä. Asukkaiden toiveet ja haaveet pyritään toteuttamaan mahdollisuuksien mukaan.

Asukkaiden läheisille järjestetään läheistenpäivä 2 x vuodessa, jonka lisäksi läheiset ovat tervetulleita Ykköskoti Hilmarin milloin vaan. Läheisiä kannustetaan avoimeen vuorovaikutukseen, palautteen antoon ja osallisuuteen. Asukkaan ja hänen läheisensä osallisuus tarkoittaa heidän näkemyksensä ja toiveidensa huomioon ottamista kaikissa Ykköskoti Hilmarin palveluun ja toiminnan kehittämiseen liittyvissä tilanteissa.

Asukkaiden ja heidän läheistensä näkemyksiä palvelun laadusta ja toteuttamisesta kysytään aktiivisesti myös FORMS-laatukyselyiden avulla. Kysely voidaan toteuttaa joko puhelimitse, kirjeitse tai kyselyyn voidaan antaa sähköinen linkki. Kyselyä käytetään myös kerätessä palautetta kuntayhteistyökumppaneilta sekä henkilöstöltä.

Asukkailta ja henkilökunnalta palautetta kerätään kuukausittain, läheisiltä noin 3 kuukauden välein. Mikäli läheiset eivät käy yksikössä, läheisille soitetaan ja palaute kerätään puhelimitse tai kuulumiskirjeen lähettämisen yhteydessä.

Kuntayhteistyökumppaneilta palautetta kerätään heille lähetettävän laatukirjeen yhteydessä, heidän vieraillessa yksikössä tai lähettämällä heille sähköinen vastauslinkki.

Ykköskoti Hilmarissa tullaan ottamaan vuoden loppuun mennessä käyttöön kokemuksellista laatua mittaava FORMS – kysely. Kyselyssä kysytyt kysymykset pohjautuvat Mehiläisen sosiaalipalveluiden laatulupauksiin, joita on viisi: 1) yksilöllinen hoiva, ohjaus ja tuki, 2) turvallisuus, 3) oma viihtyisä koti, 4) yhteisöllisyys ja osallisuus ja 5) maukas ruoka. Näistä osa-alueista Ykköskoti Hilmariin muodostuu vastausten perusteella kuukausittain päivittyvä laatuindeksi. Laatuindeksi käsitellään Ykköskoti Hilmarin työyhteisökokouksessa kuukausittain. Sekä positiivinen, että kehittävä palaute huomioidaan ja toimenpiteet toiminnan kehittämiseksi sovitaan yhdessä. Sovitut toimenpiteet kirjataan kokousmuistioon ja viedään viikoittaiseen yhteisökokoukseen myös asukkaiden käsiteltäväksi.

Palautetta Ykköskoti Hilmarin toiminnasta voi antaa myös Ykköskotien nettisivujen kautta www.ykkoskodit.fi

3 OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA

3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Asukas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on Ykköskoti Hilmarin omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan toimeenpanon lähtökohta. Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtien uhkia arvioidaan monipuolisesti eri näkökulmista. Riskien hallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asukkaat ja heidän läheisensä uskaltavat tuoda esille laatuun ja asukasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia.

Riskien tunnistamiseen käytössä on monia eri menetelmiä. Toimintariskien arviointi ja työn vaarojen arviointi tehdään vuosittain yhdessä koko Ykköskoti Hilmarin henkilökunnan kanssa työsuojeluvaltuutetun ja yksikönjohtajan johdolla. Tunnistetut riskit arvioidaan ja niiden ennaltaehkäisemiseksi ja/tai poistamiseksi suunnitellaan toimenpiteet ja valvonta.

Toiminnan riskien tunnistamiseksi hyödynnetään myös poikkeamajärjestelmää, erilaisia palautekanavia, henkilöstökyselyjä, henkilöstökokouksia, turvallisuuskävelyjä, toimitilatarkastuksia sekä omavalvontakäyntejä ja -kyselyjä.

Riskien käsittelyyn kuuluu haittatapahtumien ja läheltä piti-tilanteiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asukkaiden ja tarvittaessa asukkaiden läheisten kanssa. Vakavat poikkeamat käsitellään välittömästi. Korjaavat toimenpiteet sovitaan, kun haittatapahtumia käsitellään. Muutosta vaativat laatu poikkeamien juurisyyt selvitetään ja suunnitellaan tarvittavat toimenpiteet muutoksen aikaansaamiseksi. Korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaukset henkilöstökokousten muistioon ja omavalvonnan seurantaan.

Ykköskoti Hilmarin riskienhallinnasta vastaa yksikönjohtaja. Yksikköön on valittu myös työsuojeluvaltuutettu, jonka tehtävänä on perehtyä työsuojelua koskeviin säännöksiin, määräyksiin ja ohjeisiin sekä välittää tietoa henkilöstölle. Työsuojeluvaltuutettu perehtyy työolojen turvallisuuteen ja seuraa niiden kehitystä arjessa sekä ilmoittaa havaitsemistaan epäkohdista välittömästi yksikönjohtajalle.

Ykköskoti Hilmarin työsuojeluvaltuutettuna toimii lähihoitaja Anna Savikko.

Jokaisella työntekijällä on vastuu puuttua omassa työvuorossa havaitsemiinsa epäkohtiin, puutteisiin, vikoihin tai mahdollisiin uhkaa aiheuttaviin asioista välittömästi

Työntekijällä on velvollisuus ilmoittaa lääkehoitoon ja -huoltoon liittyvistä epäkohdista ja laatu poikkeamista. Käytämme kaksoistarkastusta lääkkeiden jaossa. Lääkkeet jaetaan asiakkaan omaan dosettiin, toinen hoitaja tekee kaksoistarkastuksen ja lääkkeen antaja

tarkistaa lääkkeet vielä ennen asiakkaalle antamista. Mikäli havaitaan epäkohtia, on velvollisuus korjata havaittu virhe ja tehdä poikkeamailmoitus ja tuoda asia siten esiin yksikönpäällikölle. Tarkemmat lääkehuoltoon liittyvät ohjeistukset ja riskit on mainittu Lääkehoitosuunnitelmassa.

Tietosuoja-asioihin puututaan tarvittaessa ja niistä muistutetaan tiimipalavereissa sekä tarvittaessa useammin. Tietosuojapapereita ei jätetä ulkopuolisten saataville missään tapauksessa vaan hävitettävät asiakastietoja sisältävät paperit laitetaan suoraan tietosuoja-astiaan. Tiedottamisessa huomioidaan oikein kirjoitetut sähköpostiosoitteet sekä sähköpostin salaustaso, jos se sisältää asiakasta koskevia tietoja. Työnantaja edellyttää Tietosuojakoulutuksen käymistä kerran vuodessa.

Ykköskoti Hilmarissa työskennellään myös haastavasti käyttäytyvien asiakkaiden kanssa ja asiakkaan tahaton/ tahallinen käyttäytyminen johtaa silloin tällöin vaaratilanteisiin. Yleisin on tavaroiden heittäminen, ovien paiskominen tai sanallinen aggressiivisuus. Asiakkaiden aggressiivisuutta pyritään vähentämään ennakoivalla toiminnalla, asiakkaan historiaan tutustumalla, ympäristön mukauttamisella sekä päivittäisellä struktuurilla. Haastavia asiakastilanteita/vaaratilanteita käsitellään työyhteisössä työyhteisökokouksissa ja mietitään yhdessä ratkaisuja ja toimintatapoja ratkaista haastava tilanne. Koulutusta asiakkaan kohtaamiseen ja aggressiivisen asiakkaan käyttäytymisen ennaltaehkäisyyn on lisätty henkilökunnalle. Haastava asiakasryhmä altistaa henkilökunnan jatkuvaan väkivallan vaaraan.

Henkilökunta käsittelee päivittäin injektioneuloja, jotka altistavat pistotapaturmille. Neulojen turvallisuus kehittyi koko ajan ja Ykköskoti Hilmarissa käytetään saatavuuden mukaan turvallisimmiksi todettuja injektioneuloja (turvaneuloja). Käytetyt neulat laitetaan välittömästi särnäjäteastiaan.

Käytössä on runsaasti erilaisia sähkölaitteita ja sähköiskun vaara on aina olemassa. Laitteiden kunto tarkistetaan aina ennen käyttöä ja kiinnitetään huomiota myös asiakkaiden omiin sähkölaitteisiin. Vialliset laitteet toimitetaan huoltoon tai poistetaan käytöstä. Keittiöllä käsitellään kuumia uuneja ja muita laitteita. Henkilökuntaa muistutetaan olemaan erityisen varovainen käsiteltäessä kuumia laitteita.

Ilmanvaihtoon on kiinnitetty huomiota ja siihen on säännölliset huollot ja tarkastukset ohjelmoitu. Lämpötilan vaihteluita aiheuttavat kesällä kuuma/kosteaa ilma, asiakkaan saunotus, talvella nopeasti vaihtuvat lämpötilat. Mikäli sisätiloissa lämpötilat nousevat huolehditaan työn tauottamisesta ja tarvittaessa työntekijöille on hankittu kivennäisvettä. Lämpötilojen suuret vaihtelut ovat aiheuttaneet joidenkin lääkkeiden osalta haasteita ja toimintatapojen tarkistamista.

Toimistotilojen kalusteiden sijoittelulla pyritään parantamaan turvallisuutta siten, että ovelle nähdään aina. Toimistotilojen kalusteita on päivitetty ajanmukaiseksi, mm. säädettävät työpöydät ja työtuolit. Hälytys- ja avainjärjestelmissä noudatetaan työnantajan antamaa ohjeistusta.

Etenkin ruokailutilassa syntyy herkästi melua, koska tila on iso, avara ja herkästi kaikuva. Kannen käytäville on hankittu mattoja, jotka ovat kaikua merkittävästi vähentäneet. Lisäksi Kannen toimistotilojen ja ryhmäkotien yleisten tilojen akustiikkaa on parannettu asentamalla kattoon akustiikkalevyjä.

Ykköskoti Hilmarissa on hyvin vähän säilytys- ja varastotiloja. Tavaraita, varsinkin vaippalaatikoita on jouduttu nostamaan säilytykseen kaappien päälle, josta syntyy riski tavaroiden putoamiseen nostotilanteessa. Toistaiseksi ei ole löytynyt ratkaisua säilytystilan lisäämiseen. Turvallisuus standardien mukaisten porrasjakkaroitten määrää on lisätty nostamisen helpottamiseksi.

Asukashuoneiden välinen äänieristys on melko huono ja puheet ym. äänet kantautuvat helposti viereiseen huoneeseen tai keittiötilaan/olohuoneeseen. Tämä aiheuttaa tietosuojaariskin, koska asukashuoneista yksi on toimistokäytössä ja siitä äänet kantautuvat ryhmäkodin keittiöön sekä viereiseen taukotilana toimivaan huoneistoon. Asukkaiden hoitoneuvottelut ja palaverit järjestetään toimistokäytössä olevassa asukashuoneessa ja tietoturvan parantamiseksi ryhmäkotiin tuodaan muita ääniä häiritseviä tekijöitä, esim. radio, tv tai muuta ohjattua toimintaa. Asukashuoneiden välinen äänieristys aiheuttaa tietosuojaariskin aina, kun asukkaan asioista keskustellaan hänen huoneessaan. Asukashuoneessa keskusteltaessa pyritään kiinnittämään huomiota äänenvoimakkuuteen sekä mistä asioista huoneessa puhutaan. Äänieristyksen korjaamisesta on keskusteltu ja siitä on aiemmin tehty suunnitelma, mutta toteuttaminen on jäänyt kesken. Huoneiden välisen äänieristyksen puuttuminen vaikuttaa osaltaan myös asukkaiden vointiin, varsinkin jos asukkaalla on ääniharhoja. Akustiikkalevyjä on hankittu myös toimistotiloihin ja taukokuoneeseen vähentämään äänen kaikumista.

Kaatumisriskin muodostaa liukas piha-alue ja terassi talviaikaan. Etupihan terassille on asennettu matto liukastumista ennaltaehkäisemään ja lastausalueelle ritilät. Piha-alueen kunnossapito kuuluu säännöllisesti kiinteistöhuollolle. Piha-alueet pidetään kunnossa ja hiekoitetaan. Tarvittaessa voidaan pyytää hiekoituksen lisäämistä tai lumien poistoa kulkureiteiltä (esim. lumien sulaessa sohjoksi).

Keittiön lattia aiheuttaa riskin liukastumiselle astianpesun yhteydessä veden roiskuessa lattialle. Keittiötyöntekijä pitää keittiön lattian puhtaana harjaamalla lattian päivittäin, puhdas lattia vähentää kaatumisen riskiä. Lattia kuivataan lastalla silloin, kun siihen roiskuu vettä.

Huonokuntoinen laminaattilattia Kannella aiheuttaa kaatumisriskin. Riskiä vähentämään on rikkinäisiä kohtia korjattu ja niiden päälle asennettu kuramattoja, kun odotetaan varsinaista lattian korjausta. Lattian korjaus on suunnitteilla, mutta minkäänlaista aikataulua ei ole vielä sovittu. Kannen lattialle asennetut kuramatot ovat aiheuttaneet

vaaratilanteita ja kompastumisriskin mennessään ruttuun. Korjaavia toimenpiteitä ei ole löydetty, lattian korjaussuunnitelma on kesken.

Laituri on koettu huteraksi. Laituri on käyttötarkoitukseensa nähden liian pieni. Laituria käytetään harkiten huomioiden laiturilla oleskelevien määrä, fyysinen kunto ja tasapaino. Laiturin muuttamiseksi on kysytty mahdollisuutta rakentaa kaiteet molemmin puolin kulkusiltaa. Talonmiespalvelu on tuonut laiturin alle mursketta pohjan oikaisua varten ja sen jälkeen laituren on ankkuroitu rannan puihin ja isoihin kiviin.

Piha-alueella liikenne aiheuttaa riskejä piha-alueella liikkuville asiakkaille ja henkilökunnalle. Liian suurista tilanne nopeuksista on huomautettu välittömästi ajoneuvon kuljettajaa. Piha-alueelle on hankittu varoittava liikennemerkki.

Tavaratoimituksia tulee säännöllisesti Ykköskoti Hilmarin, tilaukset puretaan viipymättä ja sijoitetaan asianmukaisille sovituille paikoille. Kuormien purkamisen helpottamiseksi on hankittu kuljetuskärryt. Käytävillä pitkään olevat kuormat aiheuttavat turvallisuusriskin mm. paloturvallisuuden kannalta. Jokaisen vastuulla on se, että kuormalavoja ei varastoida talon seinustalle, vaan ne tulee kuljettaa roskakatoksen taakse odottamaan poiskuljetusta tai niistä tulee ilmoittaa kiinteistöhuolalle, joka kuljettaa kuormalavat pois.

Sähkökatkojen varalle on hankittu otsalamppuja ja erillisiä valaisimia. Näitä voidaan ottaa tarvittaessa käyttöön myös asiakashuoneissa tehtävään tarkkaan työhön. Talon ulkopuolen valaistusta on lisätty. Lisäksi pihatöiden loppuun saattamisen yhteydessä on tarkoitus asentaa lisää pihavalvoja, mutta tätä ei ole vielä suunniteltu.

Pistorasioita Kannella on vähän ja jotta sähkölaitteet saadaan toimimaan, joudutaan käyttämään jatkojohtoja. Lisäksi jatkojohtoja toimistoissa sekä asukashuoneissa. Jatkojohtojen käyttö aiheuttaa paloturvallisuusriskin ja niiden käyttöä on pyritty vähentämään. Suunnitteilla on lisätä pistorasioita Kannen tiloihin, mutta ne on vielä toteuttamatta.

Työtehtävien jakautuminen työntekijöiden välillä on ajoittain epätasaista. Työtehtäviä on selkiytetty ja vastuualueita tarkasteltu. Perehdytyskansiossa on kattavasti tietoa Ykköskoti Hilmarin toimintatavoista, vastuista ja vastuiden jakautumisesta.

3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Ykköskoti Hilmarin riskienhallintaan kuuluu jatkuva ennaltaehkäisevä ja turvallisuutta vahvistava työote. Työntekijät ilmoittavat havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit ensi sijassa yksikönjohtajalle ja kirjaavat tapahtuman poikkeamalomakkeelle.

Poikkeamailmoitukset tehdään yksikön omilla Ykkösnetin sivuilla. Järjestelmän käyttämiseen on olemassa ohjeistus ja ohjeistus on käyty läpi työntekijöiden kanssa. Yksikönjohtaja ilmoittaa tapahtumista eteenpäin organisaatiossa sovitun käytännön mukaisesti. Epäkohdista, laatupoikkeamista ja riskeistä keskustellaan osana arkista vuorovaikutusta. Yhteisökokouksissa käydään läpi kuluneiden viikkojen aikana saapuneet ilmoitukset. Tarvittaessa epäkohtiin puututaan välittömästi ja mietitään ratkaisuja tilanteen parantamiseksi.

Työolojen ja riskien arviointi on osa yhteistä ja jokapäiväistä toimintaa. Haittatapahtumat, mahdolliset työtapaturmat ja läheltä piti-tilanteet dokumentoidaan yhtiön käytännön mukaisesti ja käydään läpi heti työntekijän ja yksikönjohtajan kesken. Tarvittaessa työntekijä ohjataan työterveyshuoltoon. Työnantaja ja asianomainen työntekijä laativat työtapaturmasta vakuutusyhtiöön tapaturmailmoituksen. Mahdollisista vakavista työtapaturmista ilmoitetaan aluehallintovirastojen työsuojelun vastuualueille ja poliisille. Mikäli haittatapahtumat ja läheltä piti-tilanteet tapahtuvat asiakastyössä tai asiakastyön yhteydessä, yksikönpäällikön johdolla otetaan yhteyttä asiakkaaseen ja mahdolliseen lähiverkostoon suunnitellusti. Läheltä piti-tilanteet sekä sattuneet työtapaturmat käsitellään keskitetysti myös yhtiön työsuojelutoimikunnassa.

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Vastuu riskienhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehittämistyössä on palvelun tuottajalla, mutta työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen yksikönpäällikön tietoon ja käyttöön. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä käytävä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

Työterveyshuollon kanssa yhteistyössä on tehty työpaikkaselvitys ja sitä tarkastellaan aina tarvittaessa, kun uusia epäkohtia tai poikkeamia tulee esiin. Uusille työntekijöille tuodaan esille asiakkaisiin liittyvät riskit, väkivallan uhat ja toimintatavat mahdollisissa väkivaltatilanteissa ja heidät ohjeistetaan tekemään turvallisuus-poikkeamailmoitus yksikön omilla sivuilla Ykkösnetissä.

Työntekijöillä on velvollisuus nostaa esille työssä havaittuja epäkohtia, riskejä ja vaaroja. Työntekijät ovat omalta osaltaan vastuussa omasta hyvinvoinnistaan siten, että työkyky säilyy. Työntekijöillä on velvollisuus pyytää apua ja tukea tarvittaessa. Riskien, epäkohtien ja laatupoikkeamien esille tuomisen foorumina ovat tiimipalaverit.

Haittojen ja vaarojen arviointia sekä aktiivisia työsuojelutoimenpiteitä toteutetaan jatkuvasti yhteistyössä yksikönjohtajan, työsuojeluvaltuutetun ja työntekijöiden välillä. Kannustamme työntekijöitä nostamaan huomaamiaan tekijöitä esille ja toiveisiin sekä parannusehdotuksiin vastataan mahdollisimman nopeasti ja joustavasti. Myös mahdollisiin asiakkaiden tai näiden lähiverkoston tekemiin havaintoihin reagoidaan viipymättä.

3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Riskien hallinta on osa jokaisen työntekijän perehdytystä ja tehtävää.

Haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet kirjataan poikkeamaraportointijärjestelmään ja ne käsitellään työyhteisökokouksissa viikoittain, tarvittaessa myös koko yksikön yhteisessä kokouksessa. Välittömiä toimenpiteitä vaativat poikkeamat käsitellään heti, ja toimintaa arvioidaan sekä kehitetään tapahtuman jälkeen välittömästi.

Poikkeamaraportointijärjestelmässä poikkeamat käsittelee loppuun yksikönjohtaja tai tiimivastaava. Poikkeamien määrää ja laatua seurataan Power-Pi raporttien avulla.

Yksikönjohtaja raportoi haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet kuukausittain alueen palvelujohtajalle, tarvittaessa useammin. Yhteistyötahoihin ja läheisiin ollaan tarvittaessa yhteydessä yksikönjohtajan toimesta.

Laatupoikkeamien, epäkohtien ja läheltä piti -tilanteiden sekä haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla ennaltaehkäistään tilanteen toistuminen jatkossa.

Poikkeamia, poikkeamiin johtaneita syitä ja tarvittavia korjaavia toimenpiteitä arvioidaan Ykköskoti Hilmarin viikoittaisessa työyhteisökokouksessa. Toimintaa muutetaan tarvittaessa. Korjaavat toimenpiteet ja muutokset käytäntöihin kirjataan työyhteisökokousmuistioon, joka tallennetaan Ykkösnettiin Ykköskoti Hilmarin omille sivuille. Muistio myös tulostetaan ja jaetaan henkilöstölle sähköpostitse. Jokaisen työntekijän vastuulla on tutustua kokousmuistioihin sekä lukea oma työsähköpostinsa jokaisessa työvuorossaan.

Muille yhteistyötahoille tiedottamisesta vastaa yksikönjohtaja yhdessä tiimivastaavan kanssa.

Työyhteisökokouksessa sovitun ajan jälkeen kehitystoimenpiteet arvioidaan, jotta voidaan varmistua toimenpiteiden hyödyistä.

Elintarvikehuollon omavalvontasuunnitelma

Ykköskoti Hilmarille on nimetty elintarvike- ja ympäristöhygieniasta vastaava yhteyshenkilö (terveydensuojelun ja elintarvikehuollon omavalvonta) = oma kokki, joka on laatinut yksikköön elintarvikehuollon omavalvontasuunnitelman. Suunnitelma päivitetään vuosittain ja aina tarpeen mukaan. Osana elintarvikehuollon omavalvontasuunnitelmaa on laadittu siivoussuunnitelma. Omavalvontaa toteutetaan ohjeiden mukaan. Lisäksi hygieniastasosta tehdään huomioita silmämääräisesti.

Terveystarkastaja tarkastaa omavalvonnan toteutumisen vuosittain. Kaikilla ruoanvalmistukseen osallistuvilla on hygieniapassi. Passin tarkistaminen on yksikönjohtajan vastuulla.

3.4 Ostopalvelut ja alihankinta

Ostopalveluna ja alihankintana hankittua palvelun laatua tarkkaillaan aktiivisesti. Alihankkijoiden kanssa käydään sovitut säännölliset keskustelut useamman kerran vuodessa, sekä aina tarvittaessa. Tarvittaessa palvelukuvaus päivitetään vastaamaan ajantasaista tarvetta.

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

Alihankintana ostamamme palvelut

Osa Ykköskoti Hilmarin tuottamasta palvelusta on hankittu toiselta palveluntuottajalta. Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat ovat:

Elintarviketoimitukset: Kesko Oyj ja Vilenin leipomo

Eteismatot: Lindström Oy

Kiinteistönhuolto: Keski-Suomen talonmiespalvelu Oy

Siivous: SOL

Jätehuolto: Lassila&Tikanoja

3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Yksikönjohtaja vastaa siitä, että yksikköön on laadittu valmiussuunnitelma.

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN

3.6 Toimeenpano

Omavalvonnasta käydään säännöllisesti keskustelua yksikön yhteisissä viikoittaisissa kokouksissa ja toimintaa kehittävää palautetta kerätään työntekijöiltä aktiivisesti. Omavalvontasuunnitelma on kaikkien nähtävillä ja avoimesti kommentoitavissa.

Omavalvontasuunnitelman ajantasaisuuden tarkistaminen on osa yksikönjohtajan työnkuvaa. Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään vähintään kerran vuodessa tai aina kun toimintaan tulee merkittäviä muutoksia ja se käydään läpi yhdessä alueen palvelujohtajan kanssa. Koko henkilöstö osallistuu omavalvontasuunnitelman päivitykseen yhteisten henkilöstökokousten kautta. Päivitysvaiheessa henkilöstö pääsee lukemaan omavalvontasuunnitelman ja antamaan kehittämis ehdotuksia ja muutosehdotuksia suunnitelmaan. Lisäksi omavalvontasuunnitelman laatimisessa on mahdollisuus konsultoida Ykköskotien laatuorganisaatiota.

3.7 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

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

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

Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan raportoimalla kehittämiskohteet neljännesvuosittain julkisessa tietoverkossa.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys:

Allekirjoitus

SIGNATURES

ALLEKIRJOITUKSET

UNDERSKRIFTER

SIGNATURER

UNDERSKRIFTER

This documents contains 30 pages before this page
Dokumentet inneholder 30 sider før denne siden

Tämä asiakirja sisältää 30 sivua ennen tätä sivua
Dette dokument indeholder 30 sider før denne side

Detta dokument innehåller 30 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