

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Yksikkö

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	9
4.1 Riskienhallinta	9
4.2 Ilmoitusvelvollisuus	10
4.3 Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen	12
4.4 Korjaavat toimenpiteet	12
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	14
5.1 Palvelu- ja hoitosuunnitelma	14
5.2 Asiakkaan kohtelu	16
5.3 Itsemääräämisoikeuden varmistaminen	16
5.4 Asiakkaan asiallinen kohtelu	18
5.5 Asiakkaan osallisuus	20
5.6 Asiakkaan oikeusturva	22
5.7 Omatyöntekijä	25
6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	25
6.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta	25
6.2 Ravitsemus	27

6.3 Hygieniäkäytännöt	28
6.4 Infektioiden torjunta	29
6.5 Terveyden- ja sairaanhoito	30
6.6 Lääkehoito	31
6.7 Rajattu lääkevarasto	32
6.8 Monialainen yhteistyö	32
7 ASIAKASTURVALLISUUS	33
7.1 Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa	33
7.2 Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta	33
7.3 Henkilöstö	34
7.4 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet	35
7.5 Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta	37
7.6 Toimitilat	39
7.7 Teknologiset ratkaisut	39
7.8 Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet	40
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	40
8.1 Asiakastyön kirjaaminen	40
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	43
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	43

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja Ykkös- ja Onnikodit Oy	
Katuosoite Arkadiankatu 6	Postinumero ja toimipaikka 00100 Helsinki

Toimintayksikkö Ykköskoti Hirviniitty	Y-tunnus 3210520-2
Esihenkilö / vastuuhenkilö Pilvi Osara	Yhteystiedot (puhelin ja sähköposti) 050 578 1485 pilvi.osara@mehilainen.fi
Toimintayksikön katuosoite Hirvisuontie 2	Postinumero ja toimipaikka 02810 Espoo
Palvelut / asiakasryhmä Aikuiset mielenterveyskuntoutajat	Asiakaspaikkamäärä 20

Hyvinvointialue Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue	
Sijaintikunta Espoo	Sijaintikunnan yhteystiedot Kirjaamo PL 33 02033 Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue p. 029 151 2000

LUPATIEDOT (ympäri vuorokautinen palvelu)

Luvan myöntämispäivä 04.01.2017	Palvelu, johon lupa myönnetty Ilmoituksen varainen palvelu/ yhteisöllinen asuminen- mielenterveyskuntoutajat
------------------------------------	--

REKISTERÖINTITIEDOT (Ilmoituksenvaraiset palvelut)

Ilmoituksen ajankohta 20.02.2017	Palveluala, johon rekisteröity ESAVI/1293/04.01.01/2017 Ilmoituksen varainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)
-------------------------------------	---

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat:

Aiden Oy kiinteistöhuolto, Helgi siivouspalvelu, Lindström Oy vaihtomatot, Kesko ruokatarvikkeet

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden?

Huolehdimme ostopalveluiden laadun ja asukasturvallisuuden varmistamisesta tapaamalla ostopalvelun tuottajia säännöllisesti. Pidämme myös tarvittaessa yhteyttä sähköpostiviestein. Ostopalveluiden tuottajilta on pyydetty toiminnan omavalvontasuunnitelmat.

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 on ottanut kokonaisvastuun omavalvontasuunnitelman kirjaamisesta. Useita suunnitelman kohtia on työstetty yhdessä henkilökunnan kanssa tiimikokouksissa ja ryhmätöissä asukkaiden yhteisökokouksissa ja asukkaiden ja ohjaajien yhteisellä kehittämispäivällä. Näistä on tehty useita, erillisiä kirjauksia omavalvontasuunnitelmaan. Omavalvontasuunnitelman on läpikäynyt myös palvelujohtaja ja lisäksi laatuorganisaatiota on ollut mahdollisuus konsultoida

Kuka vastaa omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa Ykköskoti Hirviniityssä yksikön toimiluvan vastuhenkilö.

Pilvi Osara p. 050 578 1485 pilvi.osara@mehilainen.fi

2.1 Omavalvontasuunnitelman seuranta

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

Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia tai esihenkilön vuosikellon mukaisesti. Nyt suunnitelma päivitetään vähintään vuosittain DL 05.04.2025. Yksikössä jaetaan omavalvontasuunnitelman osa-alueet teemoiksi henkilöstökokouksiin. Näin myös henkilökunta on mukana suunnitelman päivittämisessä. Lisäksi organisaatiossa Ykkösnetissä on yksikkösivujen omavalvontalista, josta päivitysajankohdan voi tarkistaa.

2.2 Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?

Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelma pidetään yksikössä julkisesti nähtävänä siten, että asukkaat, läheiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen. Omavalvontasuunnitelman julkaiseminen palvelujen tuottajan verkkosivuilla on tärkeä osa avointa palvelukulttuuria. Omavalvontasuunnitelma löytyy Ykköskoti Hirviniityn kotisivuilta: <https://xn--ykkuskodit-27a.fi/palvelukodit/ykkoskoti-hirviniitty>
Ykköskoti Hirviniityn omavalvontasuunnitelma on nähtävillä myös Kodin kansiossa, joka sijaitsee yksikön vastaantuloaulassa. Omavalvontasuunnitelman sijainti käydään säännöllisesti läpi myös asukkaiden kanssa yhteisökokouksessa.

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

3.1 Toiminta-ajatus

Mikä on yksikön/palvelun toiminta-ajatus?

Ykköskoti Hirviniityn toiminta-ajatus

Kuntoutuksessa tavoitteenamme on parhaita käytäntöjä hyödyntämällä mahdollistaa asukkaiden toipuminen itsenäisempään elämään.

- Tavoitteenamme on luoda toipujille paras mahdollinen itsenäisyyden, omatoimisuuden ja koetun elämänlaadun taso.

- Palvelussamme toipuja saa hoidon ja kuntoutuksen eri vaiheissa tarvitsemansa tuen omiin kuntoutustavoitteisiinsa pääsemiseksi.
- Tuemme toipujaa päätöksenteossa, kannustamme häntä ottamaan vastuuta omasta toiminnastaan, välittömästä elinympäristöstään ja arjen askareista. Tuemme oppimista ja annamme palautetta toimintakyvyn, toipumisen ja kuntoutumisen edistymisestä.
- Jokaiselle toipujalle laaditaan yhteistyössä hänen kanssaan yksilöllinen asumisen toteuttamissuunnitelma, jota seurataan, arvioidaan ja päivitetään säännöllisesti.
- Käytämme vaikuttavia menetelmiä, kehitämme jatkuvasti työmme sisältöä ja arvioimme toipujien toimintakyvyn edistymistä eri mittareilla.
- Haluamme auttaa toipujia saavuttamaan – heidän mahdollisuuksiensa ja edellytystensä mukaan – itsenäisyyden ja itseohjautuvuuden. Mielekkääksi koettu työ ja toiminta sekä osallisuus yhteisössä antaa elämälle merkityksen.

Ammattitaitoinen ja työhönsä sitoutunut ja motivoitunut henkilöstö on palveluiden tuottamisen tärkein resurssi.

Ykköskoti Hirviniitty sijaitsee Espoon Gumbölessä hyvin kulkuyhteyksien varrella. Viihtyisät ja esteettömät tilat on rakennettu vuonna 2017 ja ne soveltuvat hyvin yhteisöllisen asumisen toimintaan.

Toiminta-ajatuksen viitekehiksemme mielenterveyden hoidossa on toipumisorientaatio. Siinä on keskeisenä tavoitteena painottaa asukkaiden omia voimavaroja, osallisuutta omassa elinympäristössään, elämän merkitykselliseksi kokemista sekä toiveikkuuden ylläpitämistä. Tämän suuntauksen mukaan asukkaasta tulee tärkeä osallinen oman toipumisensa suunnittelussa ja asumiskuntoutuksesta tulee enemmän yhteistyösuhteen kaltainen. Asukasta kuullaan ja hänen mielipiteensä otetaan huomioon.

Toipumisorientaatioon liittyy havainto, että ihmistä ei voida motivoida ulkoapäin painostamalla. Motivaatio toipumisen suuntaan voi löytyä, kun se lähtee toipujan omista tavoitteista ja mielenkiinnon kohteista. Kun huomaa itse pystyvänsä ja onnistuvansa, toiveikkuus omien voimavarojen ja mahdollisuuksien suhteen vahvistuu. Asukkaan toipumisen tueksi ja henkilökunnan työvälineeksi, olemme valinneet TUVAn toimintakykymittariston.

3.2 Arvot ja toimintaperiaatteet

Mitkä ovat toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet?

Ykköskotien toimintaa ohjaavat arvot ovat Ykköskoti Hirviniityn toimintaperiaatteiden perusta:

Tieto ja Taito

- Ykköskotien vahvuus on osaava ja taitava henkilöstö. Mielenterveyskuntoutuksen tiedollisen ja taidollisen osaamisen ylläpito ja jatkuva kehittäminen ovat osa toimintaamme työssä. Tämä tarkoittaa tiedon päivittämistä liittyen niin mielenterveyden häiriöihin kuin kuntoutuksen menetelmiinkin.
- Tieto ja taito eivät ole vain yksilöiden osaamista vaan koko työryhmien ja koko organisaation osaamisen käyttämistä asukkaidemme parhaaksi. Yhteistä osaamista, joka syntyy jakamalla, yhdessä oppimalla ja jatkuvalla oman toiminnan arvioinnilla.
- Ykköskoti Hirviniityn tiimi on kehitysmuuttava ja toteuttaa perustehtävänsä ammattitaidolla asukkaita kunnioittaen ja kuunnellen. Säännöllinen kouluttautuminen ja viestiminen hyvien mielenterveystyön käytäntöjen toteuttamisesta, on osa ammatti-identiteettiämme.

Välittäminen ja Vastuunotto

- Välittäminen asukkaistamme on toimintamme perusta. Kohtaamme jokaisen ihmisen ainutkertaisena ja kunnioitamme erilaisuuttamme. Välittäminen tarkoittaa myös avointa viestintää kaikissa tilanteissa sekä halua ja kykyä ottaa vastaan palautetta. Näin luomme työpaikkana erinomaiset edellytykset onnistumisille.
- Kannamme vastuuta tulosten saavuttamisesta, oman osaamisemme kehittämisestä sekä jatkuvasta laadun ja asukastyön parantamisesta. Pidämme lupauksemme, luotamme toisiimme ja hoidamme asiat loppuun asiakkaidemme, työtovereidemme ja palvelun tilaajien odotusten mukaisesti.
- Jokaiselle Ykköskoti Hirviniityn asukkaalle laaditaan asumisen toteuttamissuunnitelma, joka ohjaa viikko-ohjelman laadintaa. Kunnioitamme itsemääräämisoikeutta ja keskitymme myönteiseen palautteeseen ja onnistumisten esiin nostamiseen. Lisäksi teemme päivittäin dokumentointia asiakastietojärjestelmään.

Kumppanuus ja yrittäminen

- Toimimme kumppanuuteen perustuvassa luottamuksellisessa suhteessa palvelun tilaajien ja viranomaisten kanssa. Näemme roolimme ja tehtävämme kuntien ja sotealueiden yhteistyökumppanina mielenterveyskuntoutuksen toteutuksessa.

- Yrittäjyyttä Ykköskodeissa edustaa työntekijöidemme sitoutuminen tulokselliseen kuntoutustyöhän. Odotamme yrittäjähenkistä asennetta ja aloitteellisuutta useissa eri tehtävissä ja erityisesti organisaation johdolta ja tukipalveluilta
- Ykköskoti Hirviniityssä teemme asukkaiden kanssa asumisen toteuttamissuunnitelman lisäksi myös asukkaiden kanssa TUVA- toimintakyvyn mittarin. Aukkaan vastatessa hänen toimintakykyensä liittyviä yksityiskohtia, pääsemme aina eteenpäin arvioidessamme työn tuloksia. Asukkaiden omaiset ja yhteistyötahot otetaan mukaan yhteiseen suunnitteluun, jolloin kuntoutumisen tukeminen on mahdollisimman kokonaisvaltaista.

Kasvu ja Kehittäminen

- Kasvu ja kehitys tarkoittaa sitä, että haluamme toteuttaa palvelut kustannustehokkaasti laadusta tinkimättä. Kasvu ja kehitys on kuitenkin myös arvo sinänsä ja tarkoittaa Ykköskodeissa myös muita kuin taloudellisia tavoitteita.
- Kasvu ja kehitys tarkoittaa muun muassa jatkuvaa uusien ja parempien toimintamallien etsimistä, jotta voimme entistä paremmin vastata asiakkaidemme tarpeisiin ja odotuksiin. Se tarkoittaa uusia palveluinnovaatioita. Se tarkoittaa Ykköskotien työryhmien ja sen ammattilaisten henkilökohtaista ammatillista kasvua ja kehitystä.
- Ykköskoti Hirviniityssä seuraamme laatuindeksiämme kuukausittain. Laatu seurataan aihealueista: yksilöllinen hyvä elämä, maukas ja terveellinen ravinto, yksilöllinen ohjaus ja tuki, turvallisuus, oma viihtyisä koti ja yhteisöllisyys ja osallisuus

Ykköskotien arvojen ja toimintaperiaatteiden toteutumista arjessa arvioidaan vuosittain organisaation eri tasoilla monin eri tavoin. Yksilö- ja tiimitason tarkastelussa tärkeässä roolissa ovat kehityskeskustelut. Yksikötason tarkastelu toteutetaan tiiviisti samassa yhteydessä, kun mielenterveyspalveluiden vuosisuunnittelua toteutetaan. Esimerkkinä tästä säännölliset, sisäiset omavalvontakäynnit. Tässä yhteydessä käydään läpi toteutunutta vuotta asiakaan, henkilöstön ja prosessien näkökulmasta, verrataan toteutunutta kehitystä tavoitteisiin ja asetetaan tavoitteet seuraavalle vuodelle. Yksikölle laaditaan yksikön toimintasuunnitelma, henkilöstöosaamisen kehittämissuunnitelma ja työyhteisön kehityssuunnitelma tiimityönä yksikön johtajan johdolla vuosittain.

Työyhteisömme hyveet ovat:

Yhteys, yhteyden luominen on meille tärkeää. Se tarkoittaa meille kuuntelua, silmiin katsomista, aitoa läsnäoloa, keskustelua, empatian osoittamista, yhteisten kiinnostusten ja tavoitteiden jakamista sekä halua oppia itsen ja toisen tuntemista. Näitä kaikkia haluamme ylläpitää ja kunnioittaa. Yhteys on side, joka yhdistää ihmisiä ja mahdollistaa vuorovaikutuksen. Yhteyden luominen voi tapahtua monin eri tavoin riippuen ihmisistä ja tilanteista.

Kunnioitus, Kunnioitamme ja hyväksymme itsemme ja toisemme sellaisina kuin olemme. Se sisältää myös kunnioittavan kohtelun ja käyttäytymisen osoittamisen toisia kohtaan. Kunnioitus näkyy kohteliaana käytöksenä, toisen näkemyksen ja mielipiteiden arvostamisena sekä toisen yksityisyyden ja rajojen kunnioittamisena. Kunnioituksen osoittaminen näkyy meillä sekä sanallisesti kuin ei-sanallisesti. Kunnioitus luo perustan ihmisten väliselle yhteistyölle ja luottamukselle. Haluamme vaalia luottamuksen ilmapiiriä.

Ilo, Ilon ja positiivisuuden kautta. Luomme yhteisöön kannustavan ja avoimen ilmapiirin. Huumori on meille tärkeää ja yhdessä nauramme itsellemme. Meistä välittyy turvallinen, hyvä energia.

Rohkeus, Haluamme kehittää itseämme ja kehittyä työssämme. Virheet ovat oppimista. Meillä on lupa olla rohkea ja kokeilla, vaikka ei aina onnistuisikaan. Esimerkiksi päätämme yhdessä mennä laiturille. Yksi meistä voi pelätä, toinen ojentaa käden auttaakseen ja kolmas varmistaa takaa turvallisuuden. Joku keikuttaa laituria, jotta jännitys säilyy ja perille päästyämme juhlimme onnistumista. Yhdessä meissä on voimaa.

Asukkaat ovat pohtineet yhteisiä hyveitä näin:

Asukastyön hyveinä pidetään aitoa kuuntelua, silmiin katsomista ja avointa kommunikaatiota. Ystävällisyys sekä se, että iloitaan yhdessä erilaisista elämän asioista, kunnioitus, turvallisuus ja anteeksi anto. Yritetään parhaamme, auttaminen, erilaisuuden hyväksyminen ja kyky asettua toisen asemaan.

Omaohjaajalta toivotaan mielikuvitusta ja huumoria, riittävästi muistuttelua, kuuntelua, aikaa ja toisen ihmisen huomioon ottamista. Henkilökohtainen tuki, se, että näkee enemmän hyviä asioita kuin huonoja ja hyväntuulisuutta.

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 hyvä hallinta perustuu kokonaisvaltaiseen toiminnan arviointiin, jonka avulla parannetaan ja kehitetään toiminnan turvallisuustasoa. Arvioinnin toteuttaminen vaatii jatkuvaa toiminnan seuraamista, kehittämistä ja riskien kartoittamista. Meillä Ykköskoti Hirviniityssä toteutetaan vuosittain riskienarviointi, jonka tuloksia käytetään omavalvonnan kehittämisessä, ohjeistuksen täsmentämisessä ja eri omavalvontasuunnitelmien päivittämisen tukena. Omavalvontakyselyyn vastaa yksikön johtaja kuukausittain, jolla varmistetaan Hirviniityn omavalvonnan toteutumista ja mahdollisia toimenpiteitä kehityskohteista. Keskustelut henkilöstön, asukkaiden ja läheisten kanssa antavat arvokasta tietoa. Lisäksi toteutamme kuukausittain asukas-, henkilöstö- ja läheispalautekyselyjä, jotka kaikki antavat lisätietoa toimintaympäristön mahdollisista riskeistä. Pidämme viikoittain tiimipalaverin, jossa käymme läpi poikkeamat (kts. kohta 4.2), toteutamme toimitilojen tarkastukset kvartaaleittain sekä ohjatut turvallisuuskävelyt työsuojeluvalltuutetun toimesta säännöllisesti asukkaiden kanssa. Lisäksi toteutamme vaarojen kartoituksen vuosittain ja Hirviniityn on toteutettu työterveyshuollon työpaikkaselvitys. Nämä kaikki toimenpiteet auttavat hyvässä ja ennakoivassa riskien hallinnassa ja omavalvonnassa. Olemme tiimityössä tehneet lukuisan määrän erilaisia ohjeistuksia erilaisten tilanteiden varalle, juuri riskien ennakointia ajatellen.

4.2 Ilmoitusvelvollisuus

Menettelyohjeet henkilöstön ilmoitusvelvollisuuden toteuttamiseksi

Meillä Ykköskoti Hirviniityssä perehdytämme työntekijät ilmoitusvelvollisuuden toteuttamiseksi Ykköskotien sisäisen materiaalien avulla. Materiaalissa käydään läpi yhteiset ohjeet ja käytännöt, §48 henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus, mistä tehdään ilmoitus (yksikön poikkeamasivulta), mitkä kohdat ilmoituksessa täytetään ja mikä ei ole ilmoitusvelvollisuuden piiriin kuuluvaa. Tämä materiaali löytyy Ykköskoti Hirviniityn Ykkösnetistä Henkilöstö/Koulutus sivuilta. Materiaali käydään lisäksi myös läpi tiimissä noin puolivuositain tai tarvittaessa. Työntekijä tekee siis lain edellyttämän ilmoituksen poikkeamailmoitusjärjestelmän kautta yksikön esihenkilölle. Tieto vakavasta ilmoituksesta tulee liiketoimintajohtolle sekä laatutiimille. Yksikönjohtaja vastaa siitä, että tieto ilmoituksesta menee myös tilaajalle.

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

Riskejä arvioidaan myös päivittäisessä työssä. Ne voivat liittyä työtehtävään, työympäristöön tai omaan kykyyn suoriutua tehtävistä. Yksittäiset riskitekijät eivät välttämättä tunnu merkittäviltä, mutta niiden yhteisvaikutus voi nostaa tilanteen kokonaisriskin suureksi.

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

Lisäksi kuukausittain toistuvassa omavalvontakyselyssä esihenkilölle/ tiimivastaavalle tarkistetaan mm. asumisen toteuttamissuunnitelman ajantasaisuus, henkilökunnan lääkelupien tilanne, kirjaamisen frekvenssi, kirjaaminen omilla tunnuksilla, poikkeamina kirjaaminen poikkeamailmoitus- järjestelmään. Lisäksi yksikköön tehdään kvartaaleittain omavalvontakäynti palvelujohtajan toimesta, jossa tarkastetaan toimintaan liittyviä prosesseja. Esihenkilö saa omavalvontaseurannan tiedon sisäisestä PowerB1- järjestelmästä johtamisen tueksi.

Henkilöstön osalta Ykköskoti Hirviniityssä mahdolliset asukasturvallisuuden kohdistuvat riskit, epäkohdat ja laatupoikkeamat tuodaan esille välittömästi esihenkilölle. Usein tilanteissa työntekijällä on jo mielessä ratkaisu tilanteeseen. Tärkeää on kuitenkin tuoda asia esille esihenkilölle keskustelussa tai viestillä. Asioita käsitellään usein myös yhdessä tiimissä. Henkilökunta vastaa myös kuukausittain henkilöstökyselyyn mahdollisista laatupoikkeamista, jotka käsitellään kuukausittain myös tiimipalaverissa. Poikkeamailmoitusjärjestelmä on myös mahdollisuus tuoda laatupoikkeamia esille (kts. 4.4 Korjaavat toimenpiteet).

Epäkohdista on mahdollista ilmoittaa myös nimettömänä. Väärinkäytösten, epäkohtien ja/ tai asukasturvallisuuden vaarantumisen ilmoittamiselle on sisäisessä intranetissä Ykkösnetissä kanava, jossa työntekijät voivat tehdä ilmoituksen anonymisti.

Yksikön toiminnasta voi antaa myös palautetta Ykköskotien www-sivujen kautta sekä QReformin Laatuportin kautta.

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

Käytännössä asukkaat kertovat mahdollisista epäkohdista ohjaajille tai yksikön johtajalle. Asukkaalta kysytään omaa näkemystä epäkohdan korjaamiseksi. Asia käsitellään vielä henkilökunnan viikkotiimissä ja sen tiimoilta palataan asukkaalle epäkohdan korjaamiseen

liittyen. Tarpeellisen tiedon antaminen ratkaisuun on tärkeää. Lisäksi laadusta kysytään kuukausittain laatukselyssä, johon asukkaan on mahdollista antaa avointa palautetta. Laatuindeksi päivittyy reaaliaikaisesti Ykkösnetin järjestelmään. Ykköskoti Hirviniityn laatuindeksi on pysynyt säännöllisesti yli 90%. Ykköskotien yhteinen tavoite laatuindeksin osalta on yli 86%.

Asukkaat voivat tuoda epäkohtia esille myös yksikön viikoittaisessa yhteisökokouksessa. Asialista on koko viikon helposti näkyvillä/saatavilla yksikön ruokailutilassa ja kuka tahansa voi kirjoittaa asialistaan kokouksessa esille nostettavan asian tai epäkohdan. Käsittely tapahtuu yhteisesti ja kokouksesta tehdään aina muistio. Muistiot löytyvät yhteisökokouksiansiosta yhteisistä tiloista.

Asukkaiden läheisiltä kysytään palautetta säännöllisillä läheiskyselyillä, jotka lähetetään heille sähköpostilla. Lisäksi omaisia kuullaan heidän käydessään yksikössä vierailuilla, yksikössä järjestetään myös säännöllisesti juhlia asukkaille, johon kutsutaan omaisia ja läheisiä. Läheiset myös soittavat tai lähettävät tekstiviestejä ohjaajille liittyen omiin havaintoihinsa yksikössä.

4.3 Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

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

Poikkeamat, läheltä piti -tilanteet ja tapaturmat dokumentoidaan sovitulla tavalla poikkeamailmoitus lomakkeelle ja DomaCareen ja käsitellään seuraavasti:

- poikkeama/läheltä piti -tilanne havaitaan, välittömät toimenpiteet tehdään ja se kirjataan
- tapahtuma käsitellään yksikön seuraavassa viikkokokouksessa ja määritellään jatkotoimenpiteet, ettei tapahtuma toistu. Tapahtuma ja sovitut toimenpiteet kirjataan muistioon.

4.4 Korjaavat toimenpiteet

Korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen:

Kaikki poikkeamatapahtumat ja ”läheltä piti” -tilanteet kirjataan ohjeistusten mukaisesti. Poikkeama voi olla mikä tahansa tilanne, jossa hoito/ kuntoutus ei toteudu siten kuin pitäisi, esimerkiksi virhe lääkkeen annossa tai tapaturma. Turvallisuuspoikkeama on tilanne tai tapahtuma, jossa asukkaalle tai henkilökunnalle aiheutuu vahinko, asiakas tai työntekijä joutuu vaaraan tai asiakas on lähellä joutua vaaratilanteeseen. Poikkeamat raportoidaan Ykkösnetin Hirviniityn yksikkösivujen kautta, kohdasta Poikkeamat. Ensimmäisenä sivulla on lyhyet ohjeet ilmoitusten tekijälle, mitä eroa on ”tapahtuman vakavuudella” ja ”tapahtuman riskiluokalla” ja heti

vierestä varsinaiset poikkeamalomakkeet. Työntekijä täyttää lomakkeet kaikilta muilta osin paitsi toimenpiteiden osalta, sen täyttää joko esimies tai tiimivastaava yhteisen käsittelyn jälkeen. Työntekijä täyttää: Poikkeaman vakavuus: miten vakavat seuraamukset tällä yksittäisellä poikkeamalla on (esimerkiksi aiheutunut haitta asukkaalle tai työntekijälle) asteikolla 1-5 (5= erittäin vakava so, kuolema, pysyvä vammautuminen, suurtuho).

Kuvaus tilanteesta ja siihen johtaneista syistä: Erityisesti tähän tehdään kuvausta tapahtumaa edeltäneestä tilanteesta ja mahdollista pohdintaa mitkä tekijät ovat voineet myötävaikuttaa poikkeaman syntyyn.

Riskiluokka: kaaviota hyödyntäen määrittele poikkeamalle riski; miten todennäköisesti poikkeama voisi tapahtua uudelleen x tyypilliset (siis eivät pahimmat mahdolliset) seuraamukset tällaisesta poikkeamasta.

Poikkeaman laatu: Millaisesta poikkeamasta on kysymys

Tapahtuman luonne: tapahtui asukkaalle/ läheltä piti

Ehdotus toimenpiteiksi jatkossa: miten siinä työvuorossa, siinä tilanteessa olleilla resursseilla olisimme voineet toimia toisin ja mahdollisesti ehkäistä tapahtuneen? Esihenkilö/Tiimivastaava täyttää poikkeamailmoitukseen mahdollisen toimenpiteen, jolla voimme ennaltaehkäistä kyseisiä poikkeamia.

Ilmoitukset käsitellään yksikön tiimikokouksessa. Välittömiä toimenpiteitä vaativat ilmoitukset käsitellään mahdollisimman pikaisesti esihenkilön toimesta. Tarvittaessa ilmoitukset käsitellään myös asukkaiden ja heidän läheistensä kanssa. Poikkeamat käsitellään mahdollisimman nopeasti poikkeaman kirjaamisen jälkeen. Poikkeamat käsitellään yleensä viikoittain kuitenkin vähintään kerran kuukaudessa. Poikkeamien käsittely vastuutetaan yksikön sairaanhoitajalle, tiimivastaavalle ja yksikön esihenkilölle.

Lisäksi yksikköön tehdään säännöllisesti omavalvontakäyntejä, jossa tarkastellaan poikkeamailmoituksia ja niiden toimenpiteitä.

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

Sovitut korjaavat toimenpiteet kirjataan yksikkömuistioon. Henkilökunta lukee muistion, mikäli on ollut pois tiimikokouksesta. Muistiot on tallennettu Ykköskoti Hirviniityssä sähköisesti Henkilöstö/Tiimimuistiot- kansioon, jonne jokaisella työntekijällä on oikeudet.

Asukkaita tiedotetaan yksikön yhteisökokouksessa ja/tai aamukokouksessa. Myös henkilökohtaisesti asukastasolla voidaan muutoksista tiedottaa keskusteluissa, tapaamisissa ja verkostoissa.

Vakavista poikkeamista menee välitön ilmoitus yksikönjohtajalle, palvelujohtajalle ja laatuorganisaatioon.

Kaikista vakavista poikkeamista ja läheltä piti – tilanteista sekä niiden johdosta tehdyistä muutoksista yksikön johtaja informoi asukasta itseään, hoitotahoa, hänen läheisiä/ edunvalvojaa sekä hyvinvointialueen edustajaa, joka on sijoittanut asukkaan sekä jos eri niin sijaintikunnan sosiaalitoimea. Vakavat poikkeamat käydään läpi myös alueellisessa johtoryhmässä esihenkilön toimesta kuukausittain.

Poikkeamailmoitusten käsittelyä ja korjaavien toimenpiteiden seuranta raportoidaan kuukausittain omavalvontakyselyllä. Lisäksi toteumaa arvioidaan yksiköiden kvartaaliarvioinneissa ja omavalvontakäynneillä.

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?

Asukas osallistuu oman asumispalvelun toteuttamissuunnitelman laatimiseen, tavoiteasetteluun ja itseään koskevaan päätöksentekoon. Toteuttamissuunnitelmaan asukas laatii omat tavoitteensa kuntoutumiselle omaohjaajansa kanssa. Asukas päättää myös aktiiviset tavoitteensa, joiden toteutumista asukas seuraa päivä/viikkotasolla työntekijän ohjaamana, merkinnät tehdään asukastietojärjestelmään. Omaohjaaja ja asukas aloittavat suunnitelman laatimisen Tuva-toimintakyvyn mittareiden tekemisellä, jolloin asukkaan oma-arvio ja ammattilaisen arvio kaaviot ovat suunnitelman pohjana. Suunnitelmaa päivitetään ennen verkostotapaamisista. Verkostotapaamisissa on läsnä hoitotahon edustajia, asukkaan hyvinvointialueen asiakasohjauksen työntekijä sekä mahdollisesti läheisiä. Verkostossa käydään läpi toteuttamissuunnitelman tavoitteita. Mikäli tapaamisella nousee esiin uusia tavoitteita, asiat päivitetään suunnitelmaan viipymättä.

Kaikille asukkaille tehdään kuukauden kuluessa saapumisesta yksilöllinen suunnitelma. Ensimmäinen suunnitelma tehdään ennen verkostoa, joka pidetään noin kuukauden kuluttua asumisen alettua. Asumispalvelun toteuttamissuunnitelma päivitetään tavoitteiden osalta tässä verkostossa. Ensimmäinen Tuva-toimintakyvynarviointi tehdään noin 3-6kk asumisen alettua ja tämän jälkeen suunnitelmaa jälleen päivitetään puolen vuoden välein tai

tarvittaessa suunnitelman muuttuessa. Suunnitelman päivittäminen on palveluntuottajan vastuulla, Ykköskoti Hirviniityssä omaohjaaja vastaa suunnitelman päivittämisestä oman asukkaansa kanssa. Toteuttamissuunnitelmien tavoitteet ovat säännöllisesti, kuukausittain, tiimin asialistalla.

Mitä mittareita henkilön toimintakyvyn arvioinnissa käytetään?

Ykköskoti Hirviniityssä käytetään TUVAn toimintakyvyn mittaria. Mittari antaa tietoa helposti käsiteltävässä muodossa sekä antaa luotettavuutta asukkaan tuen tarpeen arviointiin ja tuen tarpeen mahdollisiin muutoksiin. Mittarissa on asukkaan itsearviointimahdollisuus, joka tuo lisäarvoa yhteisen tavoitteen määrittämiseksi.

Lisäksi Ykköskoti Hirviniityssä on käytössä Domacare asiakastietojärjestelmässä olevat aktiiviset tavoitteet. Asukas itse määrittää omat tavoitteensa esimerkiksi seuraavaksi kolmeksi kuukaudeksi omaohjaajan tukemana ja asukas ja ohjaaja yhdessä arvioivat tavoitteiden toteutumista järjestelmään. Järjestelmä tuottaa grafiikkaa, josta asukkaan ja omaohjaajan on helppo tarkastella tavoitteiden saavuttamista.

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

Palvelutarpeen arviointiin osallistuu asukkaan lisäksi hänen suostumuksellaan läheinen tai laillinen edustaja, mahdollinen muu nykyinen tai entinen hoitava taho (kuten sairaala tai muu psykiatrisen poliklinikka) sekä sijoittavan hyvinvointialueen edustaja. Asukkaan, läheisten, tilaajan ja henkilökunnan yhteistyönä määritetään myös mahdollisen palvelutarpeen päättymisen tai palvelutarpeen vähenemisen siten, että asukas voi siirtyä vähemmän tuettuun palvelumuotoon. Palvelutarpeen arviointiin kuuluu kartoittaa sekä asukkaan aikaisempaa asumishistoriaa, että nykyisiä tarpeita asumisen psykososiaalisen kuntoutukseen. Tässä laajemman verkoston tuoma kokemusasiantuntijuus tuo lisäarvoa. Ykköskoti Hirviniityssä asukkaan omaohjaajan vastuulla on koota verkosto koolle. Käytännössä asukkaan hyvinvointialueen sosiaaliohjaaja/ sijoittaja ehdottaa päivämäärää, jolloin verkosto pidetään ja omaohjaaja tiedustelee asukkaalta, hoitotaholta, omaisilta ja muilta mahdollisista osallistujilta, sopiiko kyseinen ajankohta tapaamiselle. Jos kyseessä on uuden asukkaan muutto sisään yksikköön tai asukkaan muutto seuraavaan asumismuotoon, on yksikön johtaja usein myös mukana verkostossa.

Asukkaan omaisia ja läheisiä tavataan myös muuten, jos asukas antaa siihen luvan. Pidämme Ykköskoti Hirviniityssä läheistenjuhlia vähintään kaksi kertaa vuodessa.

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

Asukkaan kanssa tehdään viikko-ohjelma toteuttamissuunnitelman pohjalta. Viikko-ohjelmat ovat kirjallisena yksikön Sharepointissa ja asukkaan huoneessa. Ne käydään myös yhteisesti läpi tiimissä, jolloin jokaisena arkipäivänä henkilökunta pystyy tukemaan asukasta tavoitteiden toteutumiseen ja seuraamaan yksilötasolla suunnitelmassa olevien tavoitteiden toteutumista. Lisäksi käytössä on mobiilikirjausjärjestelmän aktiiviset tavoitteet, jossa tavoitteet voidaan saada graafisena esityksenä esille sekä asukkaan että henkilökunnan käyttöön. Viikko-ohjelma ja päivittäiset tavoitteet päivitetään aina suunnitelman päivityksen ohessa. Kuukausittain asukas ja omaohjaaja tekevät yhteenvedon asukkaan voinnista ja toimintakyvystä suhteessa tavoitteisiin asiakastietojärjestelmään. Nämä yhteenvedot on helppo tapa koko henkilökunnan päästä tuntemaan asukkaan asumiskuntoutuksen sisältö ja toimia sen mukaisesti.

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 oman näköiseen elämään)?

Palveluissa noudatetaan asiaa koskevia lakeja ja asetuksia ja käytännöt perustuvat eettisesti kestäväan ja asukkaita kunnioittavaan toimintatapaan sekä Ykköskotien arvoihin. Lisäksi huomioidaan yksilölliset erityistarpeet ja toiveet. Mahdollisista kulunrajoituksista sovitaan yhteistyössä asukkaan kanssa ja ne perustuvat lääketieteellisiin arvioon ja ovat aina turvallisuusperusteisia. Näitä ei käytännössä toteuteta Ykköskoti Hirviniityssä. Asuminen Ykköskoti Hirviniityssä perustuu vapaaehtoisuuteen, eikä mitään pakotteita ole käytössä. Työyhteisön viitekehys, toipumisorientaatio, tukee henkilökunnan työtettä tukea asukasta löytämään yksilöllinen ja oman näköinen elämä. Muuttaessaan yksiköön asukas sitoutuu yksikön toimintatapoihin. Yksikön toimintatavat on tehty yhdessä ryhmätöinä yhteisökokouksessa asukkaiden ja ohjaajien yhteistyönä. Kaikki toiminta on

lähtökohtaisesti hoidon kannalta perusteltua, asukkaan kannalta välttämätöntä ja asukkaan etujen mukaista.

Asukas on mukana sekä omassa palvelutarpeen arvioinnissa että asumisen toteuttamissuunnitelman laadinnassa. Asukkaan suunnitelman apuna hyödynnetään asukkaan elämän historiatietoja ja mahdollistetaan omannäköisen elämän jatkuminen. Asukas saa päättää mihin ryhmätoimintoihin hän osallistuu ja hänet otetaan mukaan suunnittelemaan koko yksikön toimintaa. Uusien asukkaiden kohdalla käydään aina läpi esimerkiksi hänen toiveensa yleisavaimen käytöstä huoneeseen mentäessä tai postien avaamisen käytännöt. Lupadokumentit tallennetaan asukastietojärjestelmään ja niihin voidaan aina palata asumisen aikana.

Ykköskoti Hirviniityssä on vain yhden hengen huoneita. Yksityisyys varmistetaan hoitotoimenpiteiden yhteydessä ja asukkaan huoneen voi lukita.

Asukkaat saavat kalustaa oman huoneensa ja tuoda sinne tuttuja esineitä. Ykköskoti Hirviniityssä ei ole vierailuaikoja. Yöaikaisista vieraista asukkaiden on ilmoitettava henkilökunnalle etukäteen.

Asukkaan yksityisistä asioista ei keskustella muiden kuullen.

Työntekijät ovat käyneet Workday-järjestelmästä löytyvän itsemääräämisoikeuden toteutuminen Ykköskodeissa- koulutuksen ja koulutus on osana uusien työntekijöiden perehdytysuunnitelmaa.

Lisäksi koko henkilökunta on lukenut itsemääräämisoikeuden vahvistaminen ohjeen ja sen sisällöstä on käyty tiimissä yhteistä keskustelua. Itsemääräämisoikeuden toteutuminen Ykköskodeissa - koulutus on osa jokaisen uuden työntekijän perehdytystä.

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

Henkilökohtainen vapaus ja koskemattomuus sekä oikeus yksityiselämään kuuluvat 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. Henkilökunnan tulee myös aktiivisesti etsiä keinoja asiakkaiden tahdon selvittämiseen itsemääräämisoikeuden tukemiseen ja vahvistamiseen.

Yleisen käytännön, lainsäädännön ja hyväksytyjen eettisten periaatteiden mukaan mielenterveyskuntoutujan rajoittaminen on oikeutettua silloin, kun hän käyttäytymisellään selkeästi vaarantaa oman tai toisen henkilön terveyden tai turvallisuuden tai vakavasti vahingoittaa omaisuutta eikä tilanteen hallitsemiseksi ei ole muita keinoja.

Ykköskotien asumispalveluiden toteutuksessa ei käytetä rajoitustoimenpiteitä. Jos asukkaan terveydentilan tai vamman takia on olemassa riski siihen, että asukas vahingoittaa itseään tai toisia tai asettaa itsensä vaaraan, voidaan määräaikaisella lääkärinlausunnolla, yhdessä tilaajan ja asukkaan itsensä tai hänen valtuuttamiensa henkilöiden kanssa sopia osittaisista kulunrajoituksista. Asukkaan kanssa yhteisesti sopien voidaan sopia mahdollisista muista asukkaan suostumukseen perustuvista toimita, kuten esimerkiksi puhalluttamisesta. Tartuntatautilanteesta johtuvissa tilanteissa noudatetaan viranomaisten kulloinkin voimassa olevaa ohjeistusta.

Käytännön esimerkkinä Ykköskoti Hirviniityssä pidettiin yhteinen kehittämispäivä asukkaille ja ohjaajille ja yhtenä ryhmätyöaiheena oli kysymys: Mistä asioista päätän itse? Tästä saimme hyvää pohdintaa siitä, että kaikkien täytyy noudattaa lainsäädäntöä ja sovittuja normeja ja sopimuksia, mutta asukkaan itsemääräämisoikeus hänen omiin asioihinsa korostuu. Yleisin asukkaiden vastaus olikin ”voin päättää kaikesta”, tämä kertoo Ykköskoti Hirviniityn tavasta toimia.

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

Ykköskoti Hirviniityn toimintamallissa ajatellaan, että jos asukas kykenee päättämään hoidostaan ja ymmärtämään tekojensa seuraukset, on hänellä oikeus tehdä omaa terveyttään tai turvallisuuttaan vaarantaviakin ratkaisuja. Jos rajoitaviin toimenpiteisiin joudutaan muista keinoista huolimatta turvautumaan, niin päätöksen niistä tekee aina asiakkaan hoitava lääkäri. Asiakirjoihin tehdään merkinnät rajoitustoimenpiteen päättäneestä ja sen suorittaneesta henkilöstä, käytetystä rajoitustoimenpiteestä, sen perusteesta ja kestosta. Ykköskoti Hirviniityssä ei käytetä rajoitustoimenpiteitä.

5.4 Asiakkaan asiallinen kohtelu

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

Ykköskoti Hirviniityssä toteutetaan jatkuvan kehittämisen periaatetta, asukkaan asemaan, oikeuksiin ja oikeusturvan toteutumiseen liittyviä kysymyksiä arvioidaan säännöllisesti laatujärjestelmän mukaisesti. Olennaista on, että tietoa kerätään ja siihen reagoidaan ja että organisaatiolla on yrityskulttuuri, joka pyrkii jatkuvaan kehittymiseen. Ykköskoti Hirviniityn työryhmä on tehnyt kehittämistoimenpiteitä mm. hyvän kohtaamisen havainnointia. Havainnoinnin tukena on käytetty kohtaamisen miniauditointi kaavaketta ja havainnointia on tehnyt niin asukas kuin työntekijätkin vuorotellen. Hyvästä kohtaamisesta on myös käyty avointa keskustelua esimerkiksi yhteisökokouksissa.

Jos asukasta on kohdeltu epäasiallisesti tai loukkaavasti henkilökunnan toimesta, on henkilökunnalla asiasta ilmoitusvelvollisuus yksikönjohtajalle. Asukkailla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle. Yksikössä on olemassa ohjeet muistutusmenettelystä ja asukasta ohjeistetaan ja autetaan saamaan apua muistutuksen laatimisessa (esim. Sosiaaliasiavastaava). Henkilöstön kanssa kerrataan säännöllisesti valvontalain mukaisesta ilmoitusvelvollisuudesta, joissa säädetään työntekijöiden velvollisuudeksi tehdä toiminnasta vastaavalle ilmoitus, jos hän havaitsee asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan.

Kaikki tilanteet käsitellään yhdessä yksikönjohtajan kanssa ja niistä tehdään poikkeamailmoitus yksikön Ykkösnetissä. Korjaustoimenpiteet määritellään ja näiden toteutuksesta vastaa yksikön esihenkilö.

Ilmoitus asiakkaan epäasiallisesta kohtelusta tai sen uhasta löytyy Ykkösnetti/ Poikkeamat/ Työntekijän ilmoitusvelvollisuus ja Ykköskoti Hirviniityn Ykkösnetistä/ Ilmoitus käsitellään ja toimitetaan toiminnasta vastaavalle henkilölle ja sijaintikunnan edustajalle. Ilmoitusvelvollisuus käydään läpi henkilökunnan kanssa säännöllisesti yksikön johtajan toimesta.

Poikkeaman ollessa erittäin vakava/vaikuttava on asia informoitava palvelujohtajalle ja laatu päällikölle.

Kaltoinkohtelua pyritään ennaltaehkäisemään henkilökunnan valinnalla, perehdytyksellä sekä koulutuksella. Työyhteisössä tuetaan avoimeen vuorovaikutukseen, jolloin asioista voidaan keskustella jo ennen ongelmien ilmaantumista.

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

Jos Ykköskoti Hirviniityssä ilmenee asiakkaan kaltoinkohtelua, siihen puututaan välittömästi ja tilanne selvitetään pikaisesti ja avoimesti. Kukaan ei saa vaieta havaitessaan kaltoinkohtelua ja jokaisella on vastuu tiedottaa asiasta omalle esihenkilölle. Yksikössä selvitetään esihenkilön johdolla, onko kaltoinkohtelu tapahtunut. Esihenkilö keskustelee ensin kahden kesken

asianosaisten kanssa. Kaikkia osapuolia, asukasta, omaisia ja henkilökuntaa kuullaan. Jos työntekijän todetaan kaltoinkohtelevan/kaltoinkohdelleen asukasta, kaltoinkohtelusta ilmoitetaan palvelujohtajalle ja henkilöstöhallintoon ja edetään henkilöstöhallinnon ohjeiden mukaisesti.

Jos epäillään tai havaitaan, että asukkaan läheinen kaltoinkohtelee taloudellisesti asukasta, otetaan välittömästi yhteyttä yksikön sijainnin mukaiseen asukkaan palvelujen vastuualueen sosiaalityöntekijään.

Jos epäillään, että asukkaan läheinen kaltoinkohtelee tätä fyysisesti tai psyykkisesti kotilomien aikana, pidetään hoitoneuvottelu, jossa keskustellaan asiasta omaisen kanssa.

Jos yksikön asukkaan omaisen epäillään kaltoinkohtelevan fyysisesti tai psyykkisesti vierailujen yhteydessä, pidetään hoitoneuvottelu, jossa asiasta keskustellaan omaisen kanssa. Läheisten käyntejä voidaan rajoittaa pakottavasta, perustellusta syystä. Jos tilanne jatkuu, otetaan yhteyttä alueen sosiaalityöntekijään ja asukkaan hoitavaan lääkäriin ja pidetään laajennettu hoitoneuvottelu, jossa asukkaan ja hänen läheisen lisäksi on paikalla lääkäri, sosiaalityöntekijä, omaohjaaja ja yksikön esihenkilö ja muita mahdollisia edustajia. Tarvittaessa konsultoidaan muita viranomaisia kuten poliisia tai edunvalvontaa sopivan ratkaisumallin löytämiseksi. Tilanteessa tehdään arvio siitä, onko asukkaan fyysinen tai henkinen terveys vaarassa. Tarvittaessa asukas pitää toimittaa saamaan asianmukaista hoitoa.

Mikäli yksikön asukas kaltoinkohtelee toista asukasta, on yksikössä ryhdyttävä heti toimenpiteisiin, jotka lopettavat kaltoinkohtelun. Asukkaiden turvallisuuden varmistaminen on ensisijaista. Kaltoinkohteluun puuttuminen edellyttää asukkaan tilanteen kokonaisvaltaista selvittämistä. Tilanteen ratkaisemisen tulee perustua ensisijaisesti uhkaa ja vaaraa aiheuttavan asukkaan käyttäytymisen syiden tunnistamiseen. Lisäksi asukkaan lääkitys tulee tarkistaa, joten yhteys hoitotahoon on tarpeellinen.

5.5 Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

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

Ykköskotien kokemuksellista laatua mitataan säännöllisesti kuukausittain toteutettavalla laatuindeksikyselyllä. Kyselyssä on omat kysymyssarjat läheiselle, asukkaalle, henkilökunnalle sekä yhteistyötahoille. Laatuindeksi perustuu Ykköskotien sosiaalipalveluiden laatulupaukseen asukkaan yksilöllinen hyvä elämä, jonka osa-alueita on viisi: 1) yksilöllinen ohjaus ja tuki, 2)

turvallisuus, 3) oma viihtyisä koti, 4) yhteisöllisyys ja osallisuus ja 5) maukas ruoka. Näistä osaluokista muodostuu jokaiselle kodille reaaliaikaisesti päivittyvä laatuindeksi.

Jos laatuindeksikyselyyn vastannut on ollut huomattavan kriittinen, järjestelmä antaa palvelutasohälytyksen, joka menee tiedoksi yksikön esihenkilölle, laatuorganisaatioon ja palvelujohtajalle. Palvelutasohälytys käynnistää välittömät toimenpiteet asiantilan korjaamiseksi. Asukkaiden läheisiä kannustetaan osallistumaan asukkaiden virkistys ja vapaa-ajantoiminnan kehittämiseen yhdessä henkilökunnan ja asukkaiden kanssa. Kun yhteistyö omaisten ja läheisten kanssa on tiivistä ja läheistä, palautteen antaminenkin mahdollistuu eri tavalla. Läheisiltä kysytään ja kerätään aktiivisesti palautetta säännöllisin välein tabletilla tehtävällä kyselyllä tai vaihtoehtoisesti QR-koodia käyttäen.

Lisäksi asukaspalautetta kerätään erilaisin keinoin: yhteisökokouksissa ja erilaisissa foorumeissa, tapahtumien jälkeen ja yksilöllisissä keskusteluissa kerätään asukkaiden näkemyksiä siitä, miten hyvin olemme onnistuneet ja mitä asioita tulisi kehittää. Asukaskokoukset ovat hyviä foorumeita toiminnan kehittämiseen. Yhteisökokouksista tehdään muistiot, jotka ovat luettavissa Hirviniityn yhteisökokoukskansiossa, asukkaat toimivat kokouksessa puheenjohtajana ja sihteerinä.

Palautetta yhteistyötahoilta pyydetään noin vuosittain lähettämällä linkki kyselyyn sähköpostilla.

Miten ja miten usein asiakaspalautetta kerätään?

Asukaspalautetta kerätään säännöllisesti kuukausittain (kts.edellä)

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

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

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

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

Laatukyselyllä saadut vastaukset käydään läpi tiimikokouksessa ja tiimissä valitaan toiminnan kehittämiskohde. Kehittämiseen tehdään konkreettiset toimenpiteet ja niiden toteutumista seurataan. Kehittämiskohde käydään läpi myös yhteisökokouksessa ja siinä käydään läpi toimenpiteitä, joilla tyytyväisyyttä voidaan parantaa.

Myös omaohjaajakeskusteluissa ja yhteisökokouksissa saatua palautetta hyödynnetään, palautteet käsitellään henkilökunnan viikkotiimissä ja palautetaan yhteiseen keskusteluun ja päätöksentekoon yhteisökokoukseen.

Kirjallisiin palautteisiin vastataan aina kirjallisesti yksikön johtajan toimesta.

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

Yksikön johtaja Pilvi Osara p. 050 578 1485 pilvi.osara@mehilainen.fi

Sosiaaliasiavastaava yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Sosiaaliasiavastaava on puolueeton henkilö, joka toimii asiakkaiden edun turvaajana.

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

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

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

- Neuvoa asiakkaita lain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- Avustaa asiakasta muistutuksen tekemisessä

- Tiedottaa asiakkaan oikeuksista Toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi

Seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa siitä selvitys vuosittain kunnanhallitukselle.

Yhteystiedot

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella sosiaali- ja potilasasiavastaavina toimivat Jenni Henttonen ja Terhi Willberg.

p. [029 151 5838](tel:0291515838).

sähköposti: sosiaali.potilasasiavastaava@luvn.fi

Neuvontaa puhelimitse ma 10–12, ti, ke, to klo 9–11 (ei perjantaisin eikä pyhien aattona). Henkilökohtainen käynti ajanvarauksella.

Jos haluat lähettää salattua sähköpostia sosiaali- ja potilasasiavastaavalle, käytä salassa pidettävissä asioissa suojattua sähköpostia.

Se tapahtuu niin, että kirjoitat selaimen [https://turvaposti.luvn.fi\(ulkoinen linkki\)\(ulkoinen linkki\)](https://turvaposti.luvn.fi(ulkoinen%20linkki)(ulkoinen%20linkki))/ tai klikkaa linkkiä ja rekisteröit siellä palveluun oman sähköpostiosoitteesi. Sen jälkeen palveluun tunnistautuminen tapahtuu henkilökohtaisella linkillä, joka lähetetään sähköpostiosoitteeseesi.

Helsinki:

Yksikön päällikkö Tove Munkberg

Jenni Hannukainen, Ninni Purmonen, Taru Salo ja Teija Tanska

sotepe.potilasasiavastaava@hel.fi(Linkki avaa oletussähköpostiohjelman)

Neuvonta

puh. [09 310 43355](tel:0931043355)(Linkki aloittaa puhelun) ma–to klo 9–11

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

KULUTTAJANEUVONNAN PUHELINPALVELU

Palveluaika normaalisti ma, ti, ke, pe klo 9–12, to klo 12–15.

09 5110 1200

Kuluttajaneuvonnasta saat tietoa ja ohjeita kuluttajaoikeudellisissa kysymyksissä ja riitatilanteissa.

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

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

Sosiaalihuollon palvelun laatuun tai siihen liittyvään kohteluun tyytymätön asukas voi tehdä muistutuksen toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle kirjallisena. Viranomaisen lainvastaisesta menettelystä tai velvollisuuden täyttämättä jättämisestä

- Muistutuksen /kantelun saavuttua aloitetaan selvitystyö
- Selvitystyön perusteella määritellään korjaavat toimenpiteet
- Kantelun tultua laaditaan virallinen vastine (esim. aluehallintovirastolle), jossa selvitetty korjaavat toimenpiteet.
- Viranomaisen annettua päätöksensä kantelusta, toimitaan viranomaisen ohjeiden mukaisesti
- Mikäli muistutuksen osalta todetaan tarpeita muuttaa käytäntöjä, tiedotetaan niistä koko työryhmää käyttäen yksikön sähköisiä järjestelmiä. Useimmiten keskustelu viikkotiimissä ja muistion kirjaus.
- Sosiaaliamiehen yhteystiedot ovat aina kaikkien palvelunkäyttäjien ja heidän läheistensä saataville.

Muistutusten, kanteluiden ja muiden päätösten saapumista seurataan omavalvontakyselyllä kuukausittain laatuorganisaation taholta. Jokainen yksikön johtaja raportoi omalta osaltaan mahdollisten muistutusten saapumisesta ja toimenpiteistä, joita on muistutuksen tiimoilta tehty.

- Kaikki palvelua koskevat muistutukset käsitellään yksikön esimiehen ja palvelujohtajan toimesta. Muistutuksista tiedotetaan aina myös liiketoimintajohtajalle ja laatujohtajalle. Muistutuksesta ja vastauksesta muistutukseen annetaan tieto myös asiakkaan kotikunnan vastaavalle sosiaalityöntekijälle (asiakaslaki 23§)
- Muistutusten ja kanteluiden käsittelymenettelystä ja vastineiden laatimisesta vastaa yksiköstä vastaava johtaja. Kanteluiden vastineet valmistelee aluejohtaja/ -päällikkö yhdessä vastuuhenkilöiden kanssa ja hyväksyy liiketoimintajohtaja.
- Sekä kantelut että päätökset tallennetaan yhteiseen tietokantaan

Ykköskoti Hirviniityssä kaikki kantelut/ muistutukset käsitellään sähköisen tiedottamisen lisäksi tiimissä yhteisesti keskustellen. Toimintamallien muutokset käsitellään ja niistä päätetään prosessi, seuranta ja arviointi toimintamallin muutoksen tekemiseen. Kirjaukset tehdään yksikön Sharepointiin, jotta kaikki tiimin jäsenet tietävät muutoksen perustelut ja pystyvät toteuttamaan

toimintamallimuutoksia. Toimintamalli lisätään myös perehdytysmateriaaliin sekä uusien työntekijöiden että tuntityöntekijöiden osalta.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Käsittelyaika on enimmillään 14 vrk

5.7 Omatyöntekijä

Onko asiakkaille nimetty omatyöntekijä?

Ykköskoti Hirviniityssä jokaiselle asukkaalle on nimetty omatyöntekijä, omaohjaaja. Hän vastaa asukkaan kuntoutumisen prosessin suunnittelusta ja seurannasta yhdessä esihenkilön ja työryhmän kanssa.

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

6.1 Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta

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

Ykköskoti Hirviniityssä valmennetaan asumisen-, arjen- ja elämänhallintaan, huomioiden asukkaiden yksilölliset mahdollisuudet ja voimavarat. Hirviniityn ajatuksena on, että jokaisella on oikeus kuulua johonkin ja oikeus tulla kuulluksi. Haluamme, että kaikilla on oikeus tuntee, että voimme vaikuttaa omaan elämäämme ja tuleemme ymmärretyiksi. Toiminnassamme keskitymme myönteiseen palautteeseen ja onnistumisten esiin nostamiseen. Vuorovaikutuksemme on arvostavaa ja ymmärtävää, kannustavaa ja rohkaisevaa, lujaa ja määrätietoista, lempeää ja myötätuntoista.

Jokaisella asukkaalla on omaohjaaja, joka on tukena kuntoutumisessa ja elämänhallinnan vahvistamisessa. Pieniä onnistumisia, arjen hallintaa, päivärytmin merkitystä ja toiminnallisuutta painotetaan asukastyössä.

Omaohjaaja toimii asukkaan läheisimpänä tukihenkilönä yksikössä sekä myös yhteyshenkilönä asukkaan läheisille ja omaisille. Omaohjaaja pitää asukkaan kanssa viikoittain omatuokioita, joiden kautta edistämme asukkaan kuntoutumista ja luottamuksen ilmapiiriä. Asukkaita tuetaan talon ulkopuoliseen kuntouttavaan toimintaan yksilöllisen kuntoutumissuunnitelman mukaan. Asukkaille on mahdollisuus osallistua talon ryhmätoimintaan. Ryhmätoimintojen toteutuksessa otamme huomioon asukkaiden kognitiivisten ja sosiaalisten taitojen edistämisen. Erityisesti scit-

ryhmä, joka on sosiaalisen kognition kuntoutusmenetelmä, asukkaat pääsevät edistämään toimintakykyään ja ymmärrystään tavastaan toimia. Ykköskoti Hirviniityssä on arkisin aamuryhmä missä käydään läpi päivän tapahtumia sekä päivittäinen aamukävely. Muita viikoittaisia ryhmiä ovat musiikki-, peli-, bingo-, uinti- ja liikuntaryhmät. Kuukausittain järjestetään myös ennalta suunniteltu retki. Asukkailla on mahdollisuus vaikuttaa ryhmien ja retkien teemaan sekä aiheeseen. Asukasretket suuntautuvat ympäröivään yhteiskuntaan ja niiden on tarkoitus auttaa asukkaita löytämään uusia kiinnostuksen kohteita sekä rohkaista heitä integroitumisessa yhteiskuntaan. Kannustamme asukkaita esimerkiksi osallistumaan vapaaehtoistyöhön.

Periaatteenamme on, että jokaisella asukkaalla on Ykköskoti Hirviniityssä turvallinen koti, johon voi tulla ja josta voi harjoitella asumisen-, arjen- ja elämäntaitoja oman kuntoutumisensa puitteissa. Jokainen asukas saa tehdä huoneestaan kodinomaisen ja jokaisella on myös mahdollisuus vaikuttaa ryhmäkodin sisustukseen ja yleisilmeeseen.

Ykköskoti Hirviniity sijaitsee Espoon Gumbölessä. Kodin vieressä on linja-auto pysäkki ja hyvät yhteydet lähellä sijaitsevaan Espoon keskustaan.

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

kts. edellä

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

Asukkaiden kuntoutumisen tavoitteiden toteutumista seurataan viikkopalavereissa ja päivittäisraportoinnin kautta. Asukkaat arvioivat päivittäin/viikoittain omien aktiivisten tavoitteiden toteutumista ohjaajan kanssa. Tavoitteiden saavuttamisesta saadaan myös graafista dokumentaatiota tavoitteiden päivittäisestä toteutumisesta. Asukkaan asumispalvelun toteuttamissuunnitelma on työn perustana oleva ja jatkuvasti käytössä oleva dokumentaatio asukastyössä. Asukkaan osallisuus yhteisesti määriteltyihin tavoitteisiin varmistetaan säännöllisesti asiakaskohtaamisissa, mm. viikoittain pidettävissä asukkaan ja omaohjaajan välisissä omatuokioissa. Lisäksi asukas ja omaohjaaja tekevät kuukausittain yhteenvedon tavoitteiden toteutumisesta asiakastietojärjestelmään.

Asukkaiden Tuva-toimintakyvyn mittarilla seurataan tavoitteiden toteutumista ja niissä tapahtuvia muutoksia vähintään puolenvuoden välein.

Tavoitteiden toteutumista seurataan myös säännöllisesti verkostopalavereissa sekä hoitokokouksissa, johon pyritään saamaan kaikki asukkaan kuntoutumisen tukemiseen liittyvät tahot samanaikaisesti. Tavoitteiden yhdenmukaisuus eri toimijoiden kesken on myös tärkeää

varmistaa ja tämä toteutuu parhaiten yhteisissä ja kokoonpanoltaan riittävän laaja-alaisissa verkostopalavereissa.

Laadun mittareina viikoittain seurataan omatuokioiden, toiminnallisuuden sekä päivittäiskirjausten määrää.

6.2 Ravitseminen

Miten yksikön ruokahuolto on järjestetty?

Ykköskoti Hirviniityssä on lämmityskeittiö ruuan valmistusta varten. Jokaisena päivänä tarjotaan aamupala, lounas, päiväkahvi, päivällinen ja iltapala. Ruokalista on kuuden viikon kiertävä lista, joka on suunniteltu yhdessä asukkaiden ja alan ammattilaisten kanssa. Ykköskoti Hirviniityssä asukkaat osallistuvat ruuan valmistukseen, jokainen omien voimavarojensa mukaan. Osallistuminen ruuan valmistukseen liittyy asukkaan asumisen toteuttamissuunnitelmaan ja sen tarkoituksena on tukea asukasta oppimaan ruuanvalmistusta ja ylläpitää kognitiivista toimintakykyä. Ruokavuoroon osallistuu myös ohjaaja ja päivisin myös kokki. Ruoka-aineokset tilataan yksikköön tukusta kotiinkuljetuksella.

Miten asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet otetaan huomioon?

Otamme huomioon ravintosuositukset, dieetit sekä erityisruokavaliot sekä erilaiset sopimukset ruokahuollosta talon sisällä. Huolehdimme lääkärin määräämistä erikoisruokavalioiden. Ravintosuosituksena käytetään Valtion ravitsemusneuvottelukunnan antamaa suomalaisten ravintosuositusta www.ravitsemusneuvottelukunta.fi Uskontoon tai eettiseen vakaumukseen perustuvat ruokavaliot ovat osa monikulttuurista palvelua, joka tulee palvelussa ottaa huomioon.

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

Ykköskoti Hirviniityssä seurataan asukkaiden painoa säännöllisesti lääkkeenjaon yhteydessä. Poikkeamissa otamme yhteyttä hoitavaan lääkäriin. Varmistamme, että ruokailurytmi on säännöllinen eikä yöpaasto ylitä 11 tuntia. Lisäksi asukasjäkäapissa on aina tarjolla välipalaa.

6.3 Hygieniakäytännöt

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

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

Tartuntatautien ehkäisemiseksi noudatamme esimerkiksi seuraavia varotoimia:

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

Ykköskoti Hirviniityn asukkaita ohjataan henkilökohtaisen hygienian hoidossa asukkaan toteuttamissuunnitelman mukaisesti. Käytännössä esimerkiksi viikko-ohjelmaan suunnitellaan asukkaan kanssa yhdessä sovitut suihkupäivät. Niiden toteutumista seurataan päivittäiskirjauksin ja aktiivisten tavoitteiden kautta. Jokaisella asukkaalla on oma huone, jossa kylpyhuone, jossa on suihku.

Miten yksikön asuinhuoneiden siivous on järjestetty?

Asukkaat ja ohjaajat pitävät huolta asukashuoneista ja niiden siisteydestä viikko-ohjelman mukaan. Siivousvälineiden hoito- ja huoltotoimenpiteet ovat ohjaajan vastuulla.

Miten yksikön yleisten tilojen siivous on järjestetty?

Ykköskoti Hirviniityssä käy kerran viikossa ulkopuolinen siivouspalvelu Helgi-siivous (Helgin omavalvontasuunnitelma tallennettuna yksikön Sharepointissa) siivoamassa yksikön yleiset tilat. Eteistiloissa käytetään Lindströmin vaihtomattoja. Lisäksi yhteistilojen siisteydestä huolehditaan viikkovastuu periaatteella, jolloin asukasta ohjataan siivoustyön toteuttamiseen.

Käytämme sosiaalipalveluiden hygieniaohjeistusta kaikissa siivous- ja hygieniakäytännöissämme

Miten yksikön pyykkihuolto on järjestetty?

Ykköskoti Hirviniityssä on kaksi pesukonetta, kuivuri ja kuivauskaappi. Asukkaat huolehtivat omasta pyykinpesustaan ohjaajan tukemana. Asukashuoneen viikkosiivouspäivään kuuluu aina pyykkivuoro yksikön pyykkihuoneessa.

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

Laiteohjeet ovat saatavilla. Myös tiimikokouksessa jaetaan hyviä käytäntöjä. Helgi-siivouksen omavalvontasuunnitelma on tallennettu yksikön omille sivuille Ykkösnettiin. Riskienarviointiin liittyen kartoitetaan aina yksikön kemialliset aineet, jotka liittyvät siivoukseen ja pyykinpesuun ja ne käydään henkilöstön kanssa läpi työsuojeluvaltuutetun toimesta. Lista käytettävien pesu- ja puhdistusaineiden sisällöstä löytyy siivousvälinevarastosta. Henkilökunnalla on voimassa olevat hygieniapassit. Henkilökunta on perehdytetty sosiaalipalveluiden siivous- ja hygieniaohjeistuksiin

6.4 Infektioiden torjunta

Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot

Terveystenhoitaja, sairaanhoitaja Minna Sundell minna.sundell@mehilainen.fi
p. 050 3798660

Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?

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

Tartuntatautien ehkäisemiseksi noudatamme esimerkiksi seuraavia varotoimia:

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

Ykköskoti Hirviniityn asukkaita ohjataan henkilökohtaisen hygienian hoidossa toteuttamissuunnitelman mukaisesti. Käytännössä esimerkiksi viikko-ohjelmaan suunnitellaan asukkaan kanssa yhdessä sovitut suihkupäivät. Niiden toteutumista seurataan päivittäiskirjauksin ja aktiivisten tavoitteiden kautta.

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

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

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

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

Hoitoon liittyvien infektioiden torjunta on osa asukasturvallisuutta. Noudatamme infektioiden torjunnassa tavanomaisia varotoimia. Sosiaalipalveluiden hygieniasuunnitelmaan on kuvattu seuraavat aihealueet: Hygienia hoitotyössä, infektioiden torjunta, toimintaympäristön hygienia, elintarvikehygienia, koulutus. Mehiläisen valtakunnallinen hygienia-toimikunta tukee yksikön hygienia-työtä.

Tartuntatautilanteesta johtuvissa tilanteissa noudatetaan viranomaisten kulloinkin voimassa olevaa ohjeistusta.

6.5 Terveysten- ja sairaanhoito

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

Asukkaat varaavat ajan hammashoitoon joko itse tai ohjaajan tukemana. Myös ajat suuhygienistille varataan samalla tavalla. Hammashoito ja kiireetön sairaanhoito kirjataan sähköiseen asiakastietojärjestelmäämme terveydenhuollon seuranta muistioon ja niiden toteutumista seurataan toteuttamissuunnitelman päivittämisen yhteydessä.

Kiireellistä sairaanhoitoa koskevat tapahtumat ja äkilliset kuolemat käydään aina läpi henkilöstön viikkopalaverissa, jossa varmistetaan, että on toimittu oikein ja tieto pysyy henkilöstöllä ajan tasalla. Yksikössä on erilliset ohjeet siitä, miten tällaisissa tapauksissa toimitaan.

Omaohjaaja vastaa omien asukkaiden kiireettömistä terveystarkastuksista asukkaan kanssa yhdessä. Jokainen ohjaaja vastaa työvuorossa esim. asukkaiden ohjaamisesta laboratorioskänneille tai muuhun terveyteen liittyvään tutkimukseen. Asukkaiden lääkäripalvelut ovat omalla terveysasemalla, seurantatyöryhmässä tai HUS-poliklinikalla.

Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Pitkäaikaissairauksien seurannasta huolehditaan asumispalvelun toteuttamissuunnitelman mukaisesti ja asukkaiden terveyden edistämisestä ja sairaanhoidosta on yleiset ohjeet toimintajärjestelmässä. Seuraamme tarvittaessa ja säännöllisesti asukkaiden mm. verenpainetta ja pulssia. Pitkäaikaissairaudet, niiden hoito ja terveyden edistäminen huomioidaan yksilöllisissä toteuttamissuunnitelmissa ja asukkaita tuetaan oman terveydentilansa hoitamiseen ohjaustyön keinoin. Yksikön vastaava sairaanhoitaja on tukena, kun omaohjaaja varmistaa, että sairauksien seuranta on asukkaan henkilökohtaisen ohjeistuksen mukainen.

Asiakaan suunnitelmaan kirjataan terveyttä edistävän toiminnan tavoitteet ja keinot, ja niiden toteutumista seurataan suunnitelman toteutumisen arvioinnin yhteydessä. Huolehdimme myös, että asukas käy lääkärintarkastuksessa oman hoitosuunnitelmansa mukaan.

Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Minna Sundell p. 050 379 8660, minna.sundell@mehilainen.fi

6.6 Lääkehoito

Miten lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

Lääkehoitosuunnitelmaa päivitetään aina tarpeen mukaan, mutta vähintään vuosittain. Lääkepoikkeamat kirjataan poikkeamailmoitus- järjestelmään ja niistä tehdään kooste, jota käsitellään yksikön kokouksissa. Poikkeamiin johtaneita syitä ja mahdollisia prosessivirheitä

analysoidaan yhteisesti ja suunnitellaan tarvittavat toimenpiteet lääkevirheiden ennalta ehkäisemiseksi. Tarvittaessa lääkehoitosuunnitelmaa täydennetään.

Ykköskoti Hirviniityssä on Turvallinen lääkehoito- oppaan mukainen lääkehoitosuunnitelma, jossa on määritelty lääkehoidon vastuut ja käytänteet ja mihin koko henkilöstö on perehdytetty. Suunnitelman toteutuksesta ja päivityksestä vastaa lääkehoidosta vastaava hoitaja ja sen toteutumista seurataan lääkehoidon poikkeamilla, joihin reagoidaan välittömästi ja tarvittaessa tehdään korjaavat toimenpiteet. Poikkeamia ja niistä johtuvien korjaavien toimenpiteiden toteutumista seurataan viikko- ja kuukausikokouksissa. Lääkelupien allekirjoituksesta vastaava henkilö on kirjattu lääkehoitosuunnitelmaan.

Kuka vastaa yksikön lääkehoidon kokonaisuudesta?

Sairaanhoitaja Minna Sundell, minna.sundell@mehilainen.fi. Jokaisessa vuorossa on lisäksi nimetty lääkevastaava. Lääkevastaava on merkitty työvuorosuunnitteluun ja tehtävä lääkevastaavan roolista vuoron aikana on kuvattu yksikön lääkehoitosuunnitelmassa.

6.7 Rajattu lääkevarasto

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

Ykköskoti Hirviniityssä ei ole rajattua lääkevarastoa

6.8 Monialainen yhteistyö

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

Hyvinvointialue- ja sidosryhmäyhteistyö on kuvattu yksikön esihenkilön ja palvelujohtajan tehtäväkuvauksissa. Päävastuu hyvinvointialueidenyhteistyöstä, varsinkin sopimuksista, on liiketoimintajohtajalla ja palvelujohtajilla.

Asukkaan asioissa kuntayhteistyön koordinoimisesta vastaa omaohjaaja, tarvittaessa apuna toimii yksikön johtaja tai tiimivastaava. Henkilöstön velvoitteet verkosto- ja viranomaisyhteistyölle, tavoitteet ja laatukriteerit on kuvattu laatujärjestelmässä ja ne ovat osa omaohjaajien toimenkuvaa. Hyvinvointialueen edustaja on mukana niin palveluiden suunnittelussa kuin

arvioinnissa. Hyvinvointialueen sosiaaliohjaajaa informoidaan asukkaan tilanteen, terveydentilan tai suunnitelmien muuttuessa viiveettä.

Asukkaan niin halutessa tai kun asukas ei itse pysty ilmaisemaan itseään, lähtee asumispalveluyksiköstä saattaja mukaan tiedonkulun varmistamiseksi. Asukkaan mukaan voidaan antaa myös lähete. Asukkaan siirtyessä kiireelliseen sairaanhoitoon, varmistetaan tiedonkulku tarvittaessa myös soittamalla vastaanottavalle taholle.

Ykköskoti Hirviniitty toimii yhteistyössä turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja muiden turvallisuuteen liittyvien toimijoiden kanssa. Yhteistyön avulla kaikki turvallisuuteen liittyvät suunnitelmat pidetään ajan tasalla (mm. pelastussuunnitelma, poistumisturvallisuussuunnitelma jne.). Suunnitelmia noudatetaan ja toteutumista seurataan säännöllisesti. Muun muassa toimitilojen tarkastukset tehdään neljännesvuosittain sekä turvallisuuskävely kuukausittain työsuojeluvastaavan toimesta. Myös henkilökunnan koulutus esimerkiksi ensiaputaitoihin, paloturvallisuuteen ja uhka- ja vaaratilanteisiin järjestetään yhteistyötoimijoiden kautta. Lisäksi huoltoyhtiön kanssa on sovittu säännölliset yhteistyötapaamiset kiinteistöturvallisuuden osalta.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

7.1 Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Sosiaalihuollon omavalvonta koskee asiakasturvallisuuden osalta sosiaalihuollon lainsäädännöstä tulevia veloitteita. 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 veloitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuussuunnitelman. palveluntuottajilla on myös ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille.

7.2 Terveysuojelulain mukainen omavalvonta

Miten yksikön tilojen terveellisyyteen liittyvät riskit hallitaan?

Terveysuojelulain 2 §:n mukaan toiminnanharjoittajan on tunnistettava toimintansa terveyshaittaa aiheuttavat riskit ja seurattava niihin vaikuttavia tekijöitä (omavalvonta). Toiminnanharjoittajan on suunnitelmallisesti ehkäistävä terveyshaittojen syntyminen.

Yksikön tilojen terveellisyyteen vaikuttavat sekä kemialliset ja mikrobiologiset epäpuhtaudet että fysikaaliset olosuhteet, joihin kuuluvat muun muassa sisäilman lämpötila ja kosteus, melu (ääniolosuhteet), ilmanvaihto (ilman laatu), säteily ja valaistus. Näihin liittyvät riskit on tunnistettu ja niiden hallintakeinot on suunniteltu.

Ykköskoti Hirviniityssä on kattava huoltosopimus Aiden Oy:n kanssa, joka hoitaa kiinteistöhoitoon liittyvät toimenpiteet sopimuksen mukaisesti. Toteutusta seurataan Fatman-ohjelmasta. Lisäksi yksikön toimitilatarkastukset tehdään kvartaaleittain ja niiden toteutusta seurataan sisäisellä omavalvontaseurannalla. Erilaisten riskien kartoitusta tehdään suunnitelmallisesti (kts. kohta riskien kartoitus)

Miten tehdään yhteistyötä muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa?

Ykköskoti Hirviniity toimii yhteistyössä turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja muiden turvallisuuteen liittyvien toimijoiden kanssa. Yhteistyön avulla kaikki turvallisuuteen liittyvät suunnitelmat pidetään ajan tasalla (mm. pelastussuunnitelma, poistumisturvallisuussuunnitelma jne.). Suunnitelmia noudatetaan ja toteutumista seurataan säännöllisesti. Muun muassa toimitilojen tarkastukset tehdään neljännesvuosittain. Niiden toteutumista seurataan omavalvontaseurannan yhteydessä. Lisäksi toteutetaan turvallisuuskävely, jossa asukkaat ovat mukana, kvartaaleittain työsuojeluvastaavan toimesta. Myös henkilökunnan koulutus esimerkiksi ensiaputaitoihin, paloturvallisuuteen ja uhka- ja vaaratilanteisiin järjestetään yhteistyötoimijoiden kautta. Lisäksi huoltoyhtiön kanssa on sovittu säännölliset yhteistyötapaamiset kiinteistöturvallisuuden osalta.

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?

Yksikön johtaja/ tiimivastaava suunnittelee työvuorolistapohjan, suunnittelu tehdään asukaspaikkamäärään pohjalta. Yksikön johtaja varmistaa, että työvuorolistan henkilöstömäärä on sopimuksessa sovitun mitoituksen mukainen. Ykköskoti Hirviniityssä työskentelee yksikön johtaja, tiimivastaava, sairaanhoitaja, neljä lähihoitajaa ja kokki. Henkilökunta on paikalla arkisin

07-21 ja viikonloppuisin 09-20, yöaikaan asukkaat voivat olla yhteydessä päivystyspuhelimeen, johon vastaa

Henkilökunnalla on käytössä kuuden viikon autonominen työvuorosuunnittelu, jonne ohjelmoidaan tavoitetoteuma henkilökunnan suunnitelmaa varten. Yksikön johtajan vastuulla on seurata henkilöstön riittävää määrää sekä perehdytystä yksikön toimintatapoihin.

Akuutteihin työvuorotarpeisiin Ykköskoti Hirviniityssä on oma sijaisrinki, jossa on mm. yksikössä olleita opiskelijoita.

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

Tarvittaessa töihin kutsuttavien ja hyvin lyhyitä sijaisuuksia tekevien työntekijöiden perehdyttämishjelmaan sisällytetään välttämättömät työsuhteasiat ja tiivistetty työnopastus sekä turvallisuusasiat. Työsuhteen keston pidentyessä perehdytykseen lisätään yritystietoutta ja työnopastuksessa käsitellään tehtävää jo laajemmin osana kokonaisuutta. Ykköskoti Hirviniityssä on perehdytysuunnitelma, jonka mukaan uudet henkilöt perehdytetään yksikön toimintaan. Perehdytykseen varataan aikaa ja se varataan työvuorosuunnitelmaan. Usein sijainen perehdytetään myös lääkehoidon toteuttamiseen, johon varataan yleensä kolme päivää. Uusi sijainen suorittaa lääkehoitoluvan Ykköskoti Hirviniityn lääkehoitosuunnitelman mukaisesti ennen, kun voi osallistua lääkehoidon toteuttamiseen. Sijaisia käytetään henkilöstön vuosilomien aikana sekä tarvittaessa sairauslomatapauksissa.

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

Yksikön johtajan työnkuva on hallinnollinen esihenkilö eli esihenkilö ei osallistu välittömään asukastyöhön. Työtehtävien delegointi tarvittaessa ja oman työn suunnittelu tukee tehtävien organisoinnissa.

7.4 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Miten työnantaja varmistaa työntekijöiden riittävän kielitaidon?

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

Ykköskoti Hirviniityssä toteutetaan hyvän rekrytointitavan periaatteita. Riittävä kielitaito varmistetaan henkilöhaastattelussa sekä tarvittaessa henkilön esittämällä kielikoetodistuksella.

Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Sosiaalipalveluiden työsuhteisiin liittyvä päätöksentekoprosessi ja työnjaot mm. rekrytointiprosessissa on kuvattu Mehiläisen hallintosäännössä. Henkilöstösuunnittelusta ja rekrytointien toteutuksesta vastaa kukin esihenkilö omien tehtävä- ja vastualueiden mukaisesti. Tätä työtä tukee omalla toiminnallaan HR-tiimi.

Resurssikartoitus kuuluu osalle toistaiseksi voimassa olevaan työsuhteeseen valittavaa henkilöstöä. Määräaikaiseen työsuhteeseen palkattavien osalta kartoituksen tarve harkitaan tilannekohtaisesti. Kartoituksessa arvioidaan työntekijän soveltuvuutta tehtävään ja työyhteisöön, mutta myös henkilön tulevaisuuden kehittämiskohteita, joita voidaan hyödyntää yhdessä työntekijän kanssa henkilökohtaisissa kehityskeskusteluissa.

Vakituisen työntekijän rekrytointi päätetään yhdessä palvelujohtajan, bc:n ja yksikön johtajan päätöksellä. Rekrytointi-ilmoitus laaditaan ja työntekijätiimin kanssa yhdessä mietitään millaista työntekijää tiimi kaipaa ja millaista osaamista tiimillä olisi tarvetta. Asukkaille kerrotaan, että uutta työntekijää aletaan hakea ja heiltä kysytään näkemyksiä millaisen ohjaajan he toivotavat. Rekrytointihaastattelussa on mukana asukas- ja ohjaajaedustaja.

Sijaisia ja tuntityöntekijöitä voidaan hakea tarvittaessa ja usein esimerkiksi opiskelijaharjoittelijoista saadaan hyvin sijaisia. He oppivat toimintatavat harjoittelujaksolla, joten perehtyminen toimintaan ja asukkaisiin, on jo tapahtunut.

Sekä työntekijöiden että sijaisten kelpoisuus varmistetaan JulkiTerhikistä/JulkiSuosikista sekä aina vaaditaan suosittelija, johon ollaan yhteydessä.

Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon työntekijän soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviinsä?

Tarvittaessa pyydetään toimittamaan rikosrekisteriote, lisäksi varmistetaan JulkiTerhikki-Suosikki rekisteröinti. Työntekijän rekisteröintinumero kirjataan Workday-henkilöstöhallinnan ohjelmaan. Haastattelulla sekä 6kk koeajalla pyritään varmistamaan työntekijöiden soveltuvuus ja luotettavuus.

7.5 Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydenniskoulutuksesta

Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.

Ykköskoti Hirviniityn työntekijät perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja paluun jälkeen pitkään tehtävistä poissaolleita. Johtamisen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toimintakulttuuria mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnan suunnittelussa ja toimeenpanossa. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydenniskouluttautuminen. Eriyksen tärkeä täydenniskoulutuksen osa-alue on henkilökunnan lääkehoito-osaamisen varmistaminen.

Perehdyttämisellä tarkoitetaan kaikkia niitä toimenpiteitä, joiden avulla uusi työntekijä oppii tuntemaan

- työpaikkansa sekä sen toiminnan ja tavat
- työpaikan ihmiset niin työntekijät kuin asukkaat
- työnsä ja siihen liittyvät odotukset

Perehdyttämistä annetaan kaikille työhön tuleville: vakituisille, määräaikaisille, tarvittaessa työhön kutsuttaville (ns. keikkalaisille), opiskelijoille ja työharjoittelijoille. Perehdytystä annetaan myös työtehtävien ja työolosuhteiden muuttuessa.

Jokainen uusi työntekijä suorittaa myös sähköisen perehdytyksen Moodle-koulutusympäristössä. Esihenkilö on vastuussa perehdytyksestä. Perehdytykseen osallistuu koko työyhteisö ja usein tarkoituksenmukaisinta onkin, että varsinaisen työtehtävien opastamisen tekevät työtoverit. Esihenkilö vastaa siitä, että perehdytyksessä on käytettävissä riittävästi materiaalia ja käytettävä tieto on ajan tasalla.

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

Vakinaiseen työsuhteeseen tulevan henkilön perehdyttämisessä käsitellään laajemmin työtehtävän linkittymistä muihin toimintoihin ja kaikki perehdyttämisen tarkistuslistassa olevat asiat käydään läpi riittäväällä laajuudella. Moodlella oleva perehdyttämisohjelma on osa työntekijän perehdytysohjelmaa.

Perehtyjälle opastetaan miten hän voi oma-aloitteisesti hakea materiaalia ja tietoa.

Perehtyvä työntekijä kuittaa esihenkilölle itse, että on omaksunut riittävät tiedot tehtäviensä hoitamiseksi ja on vastuussa lisätiedon hankkimisesta. Lisäksi esihenkilölle tulee tieto Moodle perehdytyksen suorituksesta. Perehdyttäminen on vastavuoroinen prosessi, jossa perehtyjän tulee olla aktiivisesti mukana. Perehtymiseen liittyy myös koeaikakeskustelut. Esimiehelle tulee Workday järjestelmän kautta tieto väliaikakeskustelusta, keskustelu dokumentoidaan ja ne käydään, kun työntekijä on ollut työsuhhteessa 3kk ja seuraavan kerran ennen koeajan loppua 6kk työsuhteen alkamisesta.

Perehdyttäjä

- opastaa
- kertaa
- tarkistaa oppimisen

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

Perehtyjä

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

Miten ja kuinka usein henkilökunnan täydennyskoulutusta järjestetään?

Koulutuskalenteri ja kurssit löytyvät Workday-järjestelmästä sekä Moodlesta. Yksiköllä on oma koulutussuunnitelma. Henkilökunta saa vuoden 2024 aikana koulutusta mm. Elinvoimainen työyhteisöhankkeessa mm. vahvuuksien kartoittaminen, toipumisorientaatiosta, koulutusta asiakasjärjestelmään kirjaamisesta, skitsofrenian hoidon ja kuntoutuksen keskeiset sisällöistä, palo- ja pelastusturvallisuus- sekä ensiapu- ja turvallisuuskoulutusta. Henkilökunnan työhyvinvoinnin ylläpitämiseen liittyy useita toimenpiteitä. Yksittäisinä toimenpiteinä Ykköskoti Hirviniityn työhyvinvoinnin ylläpitäjänä voi pitää säännöllistä viikkotiimiä, jonka tarkoituksena on mm. selvittää toimintamalleja, rooleja, vastuualueita sekä työn tavoitteita. Henkilökunta pääsee jakamaan työn kuormitusta sekä kehittämään toimintamalleja asukastyössä yhteisesti. Lisäksi uhka- ja vaaratilanteiden hallinta, ohjeistukset, koulutus tilanteiden hallintaan toteutuu säännöllisesti, lisäksi yhtenäiset poikkeamaraporttikäytännöt ovat olemassa. Henkilökunnalla on säännöllinen kuukausittainen työnohjaus, johon myös esihenkilö osallistuu. Vuosittaiset kehityskeskustelut esihenkilön kanssa käydään säännöllisesti ja tarvittaessa useammin. Keskustelut dokumentoidaan ja niissä suunniteltuihin tavoitteisiin palataan. Henkilöstölle tehdään säännöllinen henkilöstötutkimus, jonka pohjalta tehdään työyhteisön kehittämissuunnitelma.

Vuoden 2024 tavoitteet kehityssuunnitelmassa Ykköskoti Hirviniityn tiimi on määritellyt: minulla on riittävät välineet, jotta voin tehdä työni laadukkaasti (pilotti Domacare 2.0) ja yhteistö eri tiimien välillä on mutkatonta, teemme aktiivisesti ja suunnitelmallisesti yhteistyötä muiden yhteistyötahojen kanssa ja autonomisen työvuorosuunnittelun kehittäminen tukemaan omaohjaajatyötä ja työssä jaksamista sekä työyhteisömme hyveet ohjaavat toimintaamme. Näille tavoitteille on määritelty toimenpiteet ja seurantapäivämäärät kvartaaleittain.

Lisäksi kaksi henkilöä Ykköskoti Hirviniitystä osallistuu LääkeMestari-koulutukseen, yksi Yhteistyöjohtamiskoulutukseen sekä kansainväliseen kummivalmennukseen.

7.6 Toimitilat

Tilojen käytön periaatteet

Ykköskoti Hirviniitty on vuonna 2017 palveluasumiseen rakennettu asumisyksikkö. Jokaisella Ykköskoti Hirviniityn asukkaalla on käytössään oma huone ja hänellä on avain omaan huoneeseen sekä ulko-oveen. Huoneissa on oma wc ja suihkutila. Lisäksi asukkailla on käytössään oman ryhmäkotinsa yhteisölliset tilat (olohuone, keittiö, sauna, kodinhoituhuone) sekä terassi ja sisäpiha.

Yksikön yhteiset tilat ovat vapaasti asukkaiden käytössä, yhteisölliset tilat on tarkoitettu Hirviniityn asukkaille. Saunatila on asukkaiden käytössä saunavuorojen mukaisesti usean kerran viikossa.

Mikäli asukas haluaa tuoda yhteisiin tiloihin vierailijan, siitä sovitaan yhteisökokouksessa, joka toteutuu viikoittain. Omaa huoneeseen vierailijan voi pyytää. Asukkaan huonetta ei käytetä muuhun tarkoitukseen hänen poissa ollessaan.

7.7 Teknologiset ratkaisut

Mitä kulunvalvontaan tarkoitettuja teknologisia ratkaisuja yksiköllä on käytössä?

Ykköskoti Hirviniityssä ei ole teknologisia ratkaisuja kulunvalvontaan. Paloilmoitin järjestelmä on yhteydessä hälytyskeskukseen. Paloilmoitinjärjestelmän hoito- ja huoltotoimenpiteet toteuttaa Aiden Oy.

Mitä teknologisia ratkaisuja asiakkailta on henkilökohtaisessa käytössä (yksikön hankkimia)

Ykköskoti Hirviniityssä ei ole käytössä turva- tai kutsulaitteita.

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

Ykköskoti Hirviniityssä ei ole käytössä turva- tai kutsulaitteita.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?

Pilvi Osara, pilvi.osara@mehilainen.fi

7.8 Terveystieteiden laitteet ja tarvikkeet

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

Ykköskodeilla on käytössä laiterekisteri Spotilla. Käytössä verenpainemittari ja alkometri.

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

Poikkeamaprosessi on henkilökunnan tiedossa ja löytyy yksikön Sharepoint-sivuilta- poikkeamat. Fimean vaaratilanneilmoitus löytyy laitepoikkeamalomakkeelta.

Terveystieteiden laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Minna Sundell, minna.sundell@mehilainen.fi

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

8.1 Asiakastyön kirjaaminen

Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?

Kirjaaminen tekee asukasprosessin ja asukasta koskevan tiedon näkeväksi. Asukastyön dokumentoinnin merkitys asukkaalle tarkoittaa oikeusturvaa, työntekijän vaihtuessa asiakkaan asioiden etenemistä ja palvelujen turvaamista. Kirjoittajan sanavalinnat vaikuttavat asukkaan kokemukseen, kirjaukset voivat avata asukkaan silmät omalle tilanteelle ja herättää toivoa tulevaisuuteen. Työntekijälle dokumentoinnin merkitys tarkoittaa oikeusturvaa, työn tulosten tarkastelemista, asukkaan kokonaistilanteen hahmottamista ja jatkuvuutta. Organisaatiolle kirjaaminen tuo palveluiden ennakointia, suunnittelua ja kehittämistä sekä palveluiden vaikuttavuuden ja toiminnan arviointia.

Ykköskoti Hirviniityssä perehdytetään työntekijät kirjaamisen kaikkiin käsitteisiin eli dokumentointi tarkoittaa asiakirjojen laatiminen ja kirjoittaminen, asiakassuhteessa ja palvelutapahtumassa syntyvien tietojen, kuvien ja äänitteiden tallentaminen. Kirjaaminen eli merkintöjen tekeminen asiakirjaan ja määrämuotoinen kirjaaminen: asiakastietojen kirjaaminen yhtenäisesti sovitulla tavalla. Käytännössä perehdytyksen tekee perehdytyksestä vastaava ohjaaja sekä tarvittaessa yksikön johtaja. Kirjaamisen perehtyminen tapahtuu perehdytysvaiheessa kolmen ensimmäisen perehdytyspäivän aikana. Asiakastietojärjestelmän tunnukset perehtyjä saa joko yksikön johtajalta tai tiimivastaavalta. Ykköskoti Hirviniityn osa henkilökunnasta on saanut myös lisäkoulutuksen KansaKoulu-hankkeen kirjaamiskoulutuksessa ja ovat sen myötä kirjaamisasiantuntijoita, lisäksi Ykköskoti Hirviniity on toiminut pilottiyksikkönä Ykköskotien siirtyessä Domacare 2.0 asiakastietojärjestelmään.

Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?

Kirjaaminen tapahtuu viipymättä työntekijän työvuoron puitteissa, työvuoron tehtävänkuvaan sisältyy asukastyönkirjaaminen jokaisessa työvuorossa. Kirjaamisesta keskusteleminen ja hyvien kirjaamiskäytäntöjen jakaminen vahvistaa kirjaamisosaamista työyhteisössä. Kirjaamisen tuominen yhteiseen keskusteluun edellyttää työyhteisöltä avoimuutta, rohkeutta ja lupaa tuoda esille haastavia kirjaamistilanteita. Asiakastyön dokumentointiin liittyvien kysymysten avoin pohdinta mahdollistaa sen, ettei työntekijä jää yksin kirjaamisongelmien kanssa. Ykköskoti Hirviniity on yksi Domacare 2.0 pilottiyksiköistä, jossa keskitytään mobiilikirjaamiseen. Mobiililaitteiden määrä yksikössä on riittävä.

Lisäksi kuukausittain yksikön johtaja raportoi omavalvontakyselyssä seuraavat kysymykset; tämän viikon aikana jokaiselle asukkaalle on tehty vähintään yksi kirjaus jokaisessa työvuorossa ja jokainen työntekijä on tämän viikon aikana kirjannut asiakastietojärjestelmään omilla tunnuksillaan ja tunnuksiin on liitetty tehtävänimike. Viikoittain yksikön johtaja saa raportin, jossa poimitaan järjestelmästä tieto, että jokaiselle asukkaalle on tehty kirjaus työvuoron aikana. Ykköskoti Hirviniityn toteuma on ollut säännöllisesti 100%.

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

Ykköskoti Hirviniityssä on käytössä sähköinen asiakastietojärjestelmä Domacare, johon kaikki asiakastiedot kirjataan ja tallennetaan. Palvelimet on varmuuskopioitu ja palosuojattu. Yksikkö noudattaa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain (159/2007) 19 h §:n mukainen tietoturvaan ja tietosuojan 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, siitä on ilmoitettava sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastolle.

Käytön kannalta tarpeelliset ohjeet on laadittu yksikön tietojärjestelmien yhteyteen. Yksikön asiakasrekisteristä vastaavana henkilönä toimii toimintayksikön luvasta vastaava henkilö. Asiakasrekisteriin merkityillä henkilöllä on oikeus tarkastaa tietonsa ja vaatia tarvittaessa niiden korjaamista. Tarkastuspyyntö ja korjaamisvaatimus voidaan esittää rekisterinpitäjälle, siis kunnalle, lomakkeella. Jos rekisterinpitäjä ei anna pyydettyjä tietoja tai kieltäytyy tekemästä vaadittuja korjauksia, rekisterinpitäjän on annettava kirjallinen päätös kieltäytymisestä ja sen perusteista. Pääsääntäisesti emme ole rekisterinpitäjä, jolloin pyynnöt ohjataan asukkaan kotikuntaan, joka toimii lain mukaisena rekisterinpitäjänä.

Palvelun päätyttyä asiakkaan asiakirjat toimitetaan palvelusopimuksissa tai saaduissa ohjeissa kuvatulla tavalla asukkaan sijoittaneen sosiaaliviranomaisen haltuun. Muu aineisto hävitetään. Tietosuojaseloste on yksikössä nähtävillä yksikön Kodin kansiossa, joka sijaitsee sisääntuloaulassa. Koska sosiaalipalveluja annettaessa asiakkaiden tiedoista muodostuu henkilörekisteri tai -rekistereitä (henkilötietolaki 10 §), tästä syntyy myös velvoite informoida asiakkaita henkilötietojen tulevasta käsittelystä sekä rekisteröidyn oikeuksista. Laatimalla rekisteriselostetta hieman laajempi tietosuojaseloste toteutuu samalla myös tämä lainmukainen asiakkaiden informointi.

Mehiläisen sosiaalipalveluiden tietosuojaseloste

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

Ykköskoti Hirviniityssä on käytössä Sosiaalipalveluiden Tietoturvan ja -suojan omavalvontasuunnitelma, yksikön tietosuojavastaavana toimii yksikön johtaja.

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

Ykköskoti Hirviniityn omalla yksikkösivulla on tietosuojaohjeet ja ohjeistus tietosuojapoikkeamien tekoon löytyy poikkeamat-sivuilla. Perehdytys tietosuojaan kuuluu osaksi perehdytysohjelmaa, lisäksi jokainen uusi työntekijä allekirjoittaa tietosuojaselosteen.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Mehiläinen: Tietoturvajohdaja Kim Klemetti, kim.klemetti@mehilainen.fi
Yksikkö: Pilvi Osara, pilvi.osara@mehilainen.fi

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä Ei

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Omavalvonnan toimeenpanon prosessissa (riskienhallinnan prosessi) käsitellään kaikki asiakasturvallisuusriskit, epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet. Korjaaville toimenpiteille sovitaan suunnitelma riskin vakavuuden mukaan. Ykköskoti Hirviniityn kehittämistoimenpiteet laatutyössä kohdistuvat asukkaiden hyvään kohtaamiseen ja asukkaiden osallisuuteen. Asukkaiden kanssa pidetään yhteinen kehittämispäivä toukokuussa 2024.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Tämä omavalvontasuunnitelma on osa Sosiaalipalveluiden omavalvontaohjelmaa.

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

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

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

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys Espoo 5.4.2024

Allekirjoitus Pilvi Osara

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

This documents contains 44 pages before this page
Dokumentet inneholder 44 sider før denne siden

Tämä asiakirja sisältää 44 sivua ennen tätä sivua
Dette dokument indeholder 44 sider før denne side

Detta dokument innehåller 44 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