SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Onnikoti Kastanja

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 13
4.4 Korjaavat toimenpiteet 15
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET 16
5.1 Palvelu- ja hoitosuunnitelma 16
5.2 Asiakkaan kohtelu 18
5.3 Itsemääräämisoikeuden varmistaminen 18
5.4 Asiakkaan asiallinen kohtelu 21
5.5 Asiakkaan osallisuus 23
5.6 Asiakkaan oikeusturva 24
5.7 Omatyöntekijä 27
6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA 27
6.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta 27
6.2 Ravitsemus 29
6.3 Hygieniakäytännöt 29

6.4 Infektioiden torjunta 31
6.5 Terveyden- ja sairaanhoito 32
6.6 Lääkehoito 33
6.7 Rajattu lääkevarasto 34
6.8 Monialainen yhteistyö 34
7 ASIAKASTURVALLISUUS 35
7.1 Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa 35
7.2 Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta 35
7.3 Henkilöstö 36
7.4 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet 37
7.5 Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta 38
7.6 Toimitilat 41
7.7 Teknologiset ratkaisut 42
7.8 Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet 43
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN 44
8.1 Asiakastyön kirjaaminen 44
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA 46
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA 47

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja Mehiläinen hoivapalvelut Oy	
Katuosoite Paciuksenkatu 27 , 00270 Helsinki	

Toimintayksikkö Onnikoti Kastanja	Y-tunnus 2099743-4
Esihenkilö / vastuuhenkilö Jenni Tissari	Yhteystiedot (puhelin ja sähköposti) 0406694777 , jenni.tissari@onnikodit.fi
Toimintayksikön katuosoite Kastanjakuja 4	Postinumero ja toimipaikka 50130 Mikkeli
Palvelut / asiakasryhmä Vammaispalvelut	Asiakaspaikkamäärä 20

Hyvinvointialue Etelä-Savon hyvinvointialue Eloisa	
Sijaintikunta Mikkeli	Sijaintikunnan yhteystiedot Porrassalmenkatu 35–37, 50100 Mikkeli

LUPATIEDOT (ympärivuorokautinen palvelu)

Luvan myöntämispäivä 11.06.2019 Dnro: V/48278/2018	Palvelu, johon lupa myönnetty yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt

REKISTERÖINTITIEDOT (Ilmoituksenvaraiset palvelut)

Ilmoituksen ajankohta 11.06.2019	Palveluala, johon rekisteröity Palveluasuminen ja tehostettu palveluasuminen

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat:

Savon talohoito Oy

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden?

Palvelua arvioidaan säännöllisesti, vähintään kerran vuodessa ja tehdään tarvittaessa reklamaatio. Ostopalveluiden tuottaja perehdytetään Onnikoti Kastanjaan asiakasturvallisuusnäkökulma huomioiden.

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmat?

☒ Kyllä ☐ Ei

2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

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

Mehiläisen sosiaalipalveluissa omavalvonnan suunnittelusta ja toteutuksen seurannasta vastaa valtakunnallinen laaturyhmä. Onnikoti Kastanjan omavalvontasuunnitelma on laadittu toimintayksikön johtajan, tiimivastaavan, palvelujohtajan ja henkilökunnan yhteistyönä. Omavalvontasuunnitelmaa käydään läpi myös henkilöstöpalavereissa, jotta henkilöstö osallistuu suunnitelman tekoon.

Kuka vastaa omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)

Yksikönjohtaja Jenni Tissari 0406694777, jenni.tissari@onnikodit.fi

2.1 Omavalvontasuunnitelman seuranta

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

Omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain ja aina, kun tapahtuu palvelun laatuun, vastuuhenkilöihin, asukasturvallisuuteen tai toimilupaan liittyviä muutoksia. Omavalvontasuunnitelman päivitys kuuluu Onnikoti Kastanjan johtajan vuosikellon tehtäviin.

2.2 Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?

Omavalvontasuunnitelma on esillä Onnikoti Kastanjan pääsisäänkäynnin eteistilassa olevassa kodin kansiossa, josta asiakkaat sekä läheiset voivat helposti sitä lukea. Omavalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävillä yksikön omilla kotisivuilla, mistä kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä sen nähdä. https://onnikodit.fi/palvelukodit/onnikoti-kastanja

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

3.1 Toiminta-ajatus

Mikä on yksikön/palvelun toiminta-ajatus?

Onnikoti Kastanja on asumispalveluyksikkö, joka tarjoaa ympärivuorokautista palveluasumista sekä yhteisöllistä asumista kehitysvammaisille ja autismin kirjon henkilöille. Palvelu sisältää ohjaamista, avustamista, hoitoa ja huolenpitoa päivittäisissä toiminnoissa. Asiakkaat asuvat pienryhmissä omissa vuokra-asunnoissaan, jonne he saavat tarpeidensa ja sopimuksen mukaista tukea arjessa selviytymiseensä. Asiakkaat tarvitsevat apua ja tukea eri arjen toiminnoissa, kuten ruokailussa ja hygienian hoidossa, sekä sosiaalisten taitojen opettelussa, palveluohjauksessa, vuorovaikutus- ja kommunikaatiotaidoissa sekä päivittäisten asioiden hoitamisessa. Yhteisöllinen asuminen tapahtuu pihapiirissä olevassa rivitalossa, jossa asukas

asuu omassa vuokra-asunnossaan. Yhteisöllisen asumisen asukas saa tukea ja ohjausta asumiseensa yksilöllisten tarpeidensa mukaan.

Jokaiselle asukkaalle laaditaan asumisen toteuttamissuunnitelma viimeistään kuukauden sisällä muuttamisesta, johon kirjataan asumisen tavoitteet. Tätä suunnitelmaa päivitetään säännöllisesti tai aina tarpeen mukaan. Palvelu on asiakaslähtöistä ja se suunnitellaan aina yhdessä asukkaan kanssa. Tällöin mahdollistetaan asukkaan hyvä elämä ja täysivaltainen osallistuminen asumisen suunnitteluun, oman elämänsä asiantuntijana. Teemme myös aina yhteistyötä asukkaan läheisten sekä tilaajan kanssa asukkaan asumisen toteuttamissuunnitelmaa ja palvelutarpeen arviointia tehtäessä.

3.2 Arvot ja toimintaperiaatteet

Mitkä ovat toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet?

Tieto ja Taito

Onnikotien vahvuus on ammattitaitoinen henkilöstö. Tietojen ja taitojen ylläpito ja jatkuva kehittäminen ovat keskeinen osa toimintaamme. Tämä tarkoittaa tiedon jatkuvaa päivittämistä liittyen niin vammaisuuteen ja kehitysvammaisuuteen 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.

Välittäminen ja vastuunotto

Välittäminen asukkaistamme on toimintamme perusta. Kohtaamme jokaisen ihmisen ainutkertaisena ja kunnioitamme erilaisuuttamme ja itsemääräämisoikeutta. 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.

Asuminen Onnikoti Kastanjassa on tavoitteellista ja tavoitteita seurataan säännöllisesti. Asukkaan kanssa hänelle luodaan tavoitteet, jotka ovat realistisia saavuttaa ja ne päivitetään aina tarvittaessa. Teemme asukkaista kolmen kuukauden koosteita, joiden avulla asukkaan

kuntoutusta, toimintakykyä ja vointia seurataan. Asukkaista tehdään kirjaukset jokaisessa työvuorossa. Kannustamme asukkaita tuomaan esille omia toiveitaan esimerkiksi viikoittaisissa yhteisökokouksissa ja ohjaajan kanssa kahdenkeskisissä omatuokioissa. Asukas päättää itse mitä omatuokiot milloinkin sisältävät.

Kumppanuus ja yrittäjyys

Toimimme kumppanuuteen perustuvassa luottamuksellisessa suhteessa palvelun tilaajien ja viranomaisten kanssa. Näemme roolimme ja tehtävämme hyvinvointialueiden yhteistyökumppanina vammaispalveluiden toteutuksessa. Yrittäjyyttä Onnikodeissa edustaa työntekijöidemme sitoutuminen tulokselliseen kuntoutustyöhän. Odotamme aloitteellisuutta ja vastuunottoa kaikissa eri tehtävissä.

Onnikoti Kastanjassa teemme yhteistyötä asukkaan läheisten kanssa heidän toivomallaan tavalla; se voi olla esimerkiksi puhelinsoitto, sähköposti tai videopuhelu. Läheisiltä on myös kysytty, kuinka usein he toivovat asukkaiden kuulumisia kuulevan. Tämän mukaan toimimme. Käytämme myös ympäristön palveluita asukkaidemme parhaaksi, esimerkiksi meiltä käy asukkaita kaupungin järjestämissä liikunta- ja uintikerhoissa. Asukkaillamme on mahdollisuus osallistua muun muassa kehitysvammaisten tuki ry:n paikallisjärjestön järjestämiin tapahtumiin sekä leireihin. Yhdistysyhteistyötä hyödynnetään Kastanjassa paikallisesti aina kun siihen ilmaantuu mahdollisuus.

Kasvu ja kehitys

Kasvu ja kehitys tarkoittaa sitä, että haluamme toteuttaa palvelut kustannustehokkaasti laadusta tinkimättä. Kasvu ja kehitys on kuitenkin myös arvo sinänsä ja tarkoittaa Mehiläisessä myös muita kuin taloudellisia tavoitteita. Kasvu ja kehitys tarkoittaa muun muassa jatkuvaa uusien ja parempien toimintamallien etsimistä, jotta voimme entistä paremmin vastata asiakkaidemme tarpeisiin ja odotuksiin. Se tarkoittaa uusia palveluinnovaatioita. Se tarkoittaa Onnikotien työryhmien ja sen ammattilaisten henkilökohtaista ammatillista kasvua ja kehitystä.

Onnikoti Kastanjassa uskomme asukkaiden mahdollisuuksiin kehittyä ja annamme sille tilaa. Noudatamme kuntouttavaa työotetta ja haluamme parantaa ja/ ylläpitää asukkaidemme toimintakykyä. Kysymme säännöllisesti palautetta toiminnastamme asukkailta, työntekijöiltä, läheisiltä sekä palvelunostajilta ja korjaamme tarvittaessa ilmenneet epäkohdat. Laadukas palvelu on meille tärkeää ja seuraamme yksikkömme laatuindeksiä säännöllisesti.

Tavoitteena Onnikoti Kastanjassa on tarjota asiakkaalle yksilöllinen hyvä elämä ja se koostuu näistä laatulupauksista:

Yksilöllinen hoiva, ohjaus ja tuki:

Jokainen asukas saa Onnikoti Kastanjassa tarvitsemaansa yksilöllistä tukea ja tämä tuki määritellään asukkaalle tehtävässä hoito- ja palvelusuunnitelmassa. Asukkaalla on myös nimetty omaohjaaja, jonka kanssa asukas viettää säännöllisesti omaohjaajatuokioita. Käytämme asukkaan kanssa tarvittaessa vaihtoehtoisia kommunikointimenetelmiä, jotta asukas tulee ymmärretyksi. Kannustamme ja tuemme asukasta tekemään omia valintoja ja esittämään toiveitaan, elämään omannäköistä elämää. Kunnioitamme asukkaan itsemääräämisoikeutta ja annamme hänen tehdä itsenäisesti elämäänsä koskevia valintoja ja päätöksiä. Autamme ja tuemme asukasta myös hänelle kuuluvien muiden palveluiden järjestämisessä ja tuemme asukkaan osallisuutta.

Turvallisuus:

Pyrimme siihen, että jokainen asukas ja työntekijä tuntevat olonsa turvalliseksi Onnikoti Kastanjassa. Henkilökunta on aina asukkaiden saatavilla ja yhteisöllisen asumisen puolella asukkaat voivat soittaa tai käyttää turvahälytystä, jonka avulla henkilökunnan saa paikalle. Kaikki yhteisöllisen asumisen asukkaat perehdytetään turvahälytysjärjestelmään. Onnikoti Kastanja on tarvittaessa jaettavissa ja lukittavissa pienempiin yksiköihin, kolmeen eri ryhmäkotiin. Jos asukkaan perusoikeuksia, esimerkiksi liikkumisvapautta, joudutaan rajoittamaan, siitä tehdään rajoitustoimenpidesuunnitelma, selkeä lainvoimainen kirjaus ja omaisia informoidaan tilanteesta. Kastanjassa pyrimme hoitamaan asiat ennaltaehkäisevällä työotteella. Henkilökunta on koulutettua; päivitämme lääkeosaamista ja ensiaputaitoja säännöllisesti sekä teemme poistumisharjoituksia vuosittain. Yksikköön on myös laadittu pelastusviranomaisen hyväksymä pelastussuunnitelma. Henkilökunnan perehdytys on suunnitelmallista ja siitä on kirjalliset ohjeet.

Oma viihtyisä koti:

Onnikoti Kastanja on asukkaiden koti, jossa he saavat viettää haluamaansa arkea. Kodikkuus ja viihtyisyys on meille tärkeää. Jokainen asukas saa kalustaa ja sisustaa oman huoneensa haluamallaan tavalla. Onnikoti Kastanjassa näkyvät eri vuodenajat sekä juhlapäivät esimerkiksi kasvien ja koristeluiden myötä.

Yhteisöllisyys ja osallisuus:

Asukkaat saavat osallistua oman arkensa suunnitteluun esimerkiksi yhteisökokouksissa. Jokaisessa ryhmäkodissa on myös yhteiset tilat, johon asukas voi tulla oleskelemaan muiden asukkaiden kanssa. Tiedotamme asukkaita myös erilaisista lähiympäristön vapaa-ajan aktiviteeteista ja kannustamme asukasta osallistumaan. Keräämme asukkailta palautetta siitä, kokevatko he asumisen mielekkääksi Onnikoti Kastanjassa. Palaute käydään läpi säännöllisesti henkilökunnan ja asukkaiden kesken.

Maukas ja terveellinen ravinto:

Onnikoti Kastanjassa on oma kokki, joka valmistaa kaikki ateriat valtakunnallisten ateriasuositusten mukaan. Yhteisökokouksissa asukkaat saavat esittää toiveruokiaan, joita sitten valmistetaan. Jokaisessa ryhmäkodissa on myös oma keittiönurkkaus, jossa voidaan esimerkiksi leipoa tai tehdä välipalaa asukkaiden toiveiden mukaan.

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

4.1 Riskienhallinta

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

Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan toimeenpanon lähtökohta. Ilman epäkohtien tunnistamista ei asiakas- ja potilasturvallisuusriskejä voi ennalta ehkäistä eikä toteutuneisiin epäkohtiin puuttua suunnitelmallisesti. Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtien uhkia tulee arvioida monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta.

Riskit voivat aiheutua esimerkiksi riittämättömästä henkilöstömitoituksesta tai toimintakulttuurista, jossa avointa turvallisuuskulttuuria ei tueta riittävästi. Riskejä voi aiheutua fyysisestä toimintaympäristöstä (kynnykset, vaikeakäyttöiset laitteet) ja toimintatavoista kuten esimerkiksi perusteeton asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittaminen tai asiakkaiden keskinäisestä käyttäytymisestä. Usein riskit ovat monien virhetoimintojen summa. Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä

henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia.

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskienhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Esimiehen vastuulla on henkilöstön riittävä perehdytys erityisesti toiminnassa asiakas- ja potilasturvallisuuteen kohdistuviin riskeihin.

Riskienhallinnan työnjako

Johdon ja esimiesten tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Esimiehillä on päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskienhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Koko yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnetyksi ottamalla henkilökunta mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

4.2 Ilmoitusvelvollisuus

Menettelyohjeet henkilöstön ilmoitusvelvollisuuden toteuttamiseksi

Toteutamme Onnikoti Kastanjassa jatkuvan kehittämisen periaatetta: asiakkaan asemaan, oikeuksiin ja oikeusturvan toteutumiseen liittyviä kysymyksiä arvioidaan säännöllisesti laatujärjestelmän mukaisesti. Olennaista on, että tietoa kerätään ja siihen reagoidaan ja että organisaatiolla on kulttuuri, joka pyrkii jatkuvaan kehittymiseen. Onnikoti Kastanjassa toteutetaan kohtaamisen omavalvontaa, joka on pysyvä osa yksikön omavalvontaa. Toimintaa

arvioidaan ja kehitetään säännöllisesti koko henkilökuntaa osallistaen. Epäasialliseen kohteluun puututaan viipymättä. Käytössä on poikkeamailmoitus käytäntö.
Asiakkaiden asiallisen ja huomioivan kohtaamisen varmistaminen:

- Aktiivinen arviointi ja seuranta,
- Ymmärryksen varmistaminen, vuorovaikutusosaaminen,
- Havaitessa epäasiallista kohtelua: Puheeksi ottaminen, puuttuminen, kaltoinkohteluohje, poikkeamaraportointi

Asiakkaan kokeman epäasiallisen kohtelun, haittatapahtuman tai vaaratilanteen käsittely asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa
Jos asiakasta on kohdeltu epäasiallisesti tai loukkaavasti henkilökunnan toimesta, on henkilökunnalla asiasta ilmoitusvelvollisuus yksikön johtajalle. Asukkaalla ja läheisellä on oikeus tehdä muistutus. Yksikössä on ohjeet muistutusmenettelystä ja asukasta ohjeistetaan ja autetaan saamaan apua muistutuksen laatimisessa (esim. sosiaaliasiamies). Kaikki tilanteet käsitellään yhdessä yksikön johtajan kanssa ja niistä tehdään viipymättä poikkeamailmoitus. Korjaustoimenpiteet määritellään ja näiden toteutuksesta vastaa yksikön johtaja. Korjaustoimenpiteiden toteutumista seurataan.

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

Henkilökunta on ohjeistettu toimimaan sosiaalihuoltolain 1.1.2016 voimaan tulleen säännöksen mukaisesti (Toimintaohje henkilökunnalle sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuudesta sosiaalihuollon toteuttamisesta). Sosiaalihuoltolain (1301/2014 § 48, § 49) velvoittavat sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoittamaan viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos he huomaavat tehtävissään epäkohtia tai epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteutumisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta Etelä-Savon hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Mikäli epäkohtaa ei saada korjattua, on asiasta ilmoitettava aluehallintovirastolle (§ 49). Aluehallintovirasto tai Valvira voivat antaa määräyksen epäkohdan poistamiseksi ja päättää sitä koskevista lisätoimenpiteistä siten kuin erikseen säädetään.

Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakkaan epäasiallista kohtaamista, loukkaamista sanoilla, asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan kaltoinkohtelua ja

toimintakulttuurista johtuvia asiakkaalle vahingollisia toimia. Myös epäkohdan uhasta, joka on ilmeinen tai voi johtaa epäkohtaan, tulee ilmoittaa.

Omavalvontasuunnitelman liitteenä on lomake, jolla ilmoituksen voi tehdä. Ilmoitus tulee tehdä välittömästi ko. lomakkeella yksikön toiminnasta vastaavalle eli yksikön esihenkilölle. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta Etelä-Savon hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle sekä asianomaisen vastuualueen tai palvelualueen johtajalle.

Ohjeet ja lomake ilmoituksen tekemiseen Etelä-Savon hyvinvointialueelle:

https://metaform-portal.etelasavonha.fi/sosiaalihuollon-henkilokunnan-ilmoitusvelvollisuus

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

Asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu ja siitä ilmoittaminen:

Mikäli asiakas kokee tulleensa kohdelluksi epäasiallisesti tai halutaan antaa palautetta palvelun laadusta, ohjataan asiakasta tai hänen omaisiaan antamaan palautetta toiminnasta yksikön johtajalle. Etelä- Savon hyvinvointialueella on laadittu tähän lomake: Palveluun liittyvä palaute. Palveluntuottaja lähettää lomakkeet edelleen Etelä-Savon hyvinvointialueen kirjaamoon.

Palveluun liittyvä palautelomake löytyy osoitteesta

https://www.essote.fi/wp-content/uploads/sites/2/2019/09/palvelunlaatupalaute_essote.pdf

Muistutus

Asiakkaalla on oikeus tehdä myös muistutus, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa tai palvelun laatuun. Palvelun perustuessa ostopalvelusopimukseen muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle, Etelä-Savon hyvinvointialueelle. Muistutus tehdään ensisijaisesti kirjallisena, ja osoitetaan hyvinvointialueen kirjaamoon. Muistutukset osoitetaan sosiaalipalvelujen osalta palvelualuepäälliköille ja tiedoksi sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle (Etelä-Savon hyvinvointialueella sosiaali- ja integraatiojohtaja). Muistutukseen

tulisi kuvata mahdollisimman tarkasti mihin asiaan / asioihin tai palveluun ilmoittaja on tyytymätön, ja missä toimintayksikössä. Muistutukseen annetaan aina kirjallinen vastaus.

Muistutukseen liittyen voi kysyä ohjausta myös Etelä-Savon hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiamieheltä: https://etelasavonha.fi/asiakkaan-opas/sosiaali-ja-potilasasiamies/

4.3 Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

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

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

Riskinhallinnan prosessissa tärkeää on tunnistaa riskit ja kriittiset työvaiheet. Onnikoti Kastanjan työntekijät kirjaavat kaikki vaaratilanteet, laatupoikkeamat ja läheltä piti -tilanteet Poikkeamat-ohjelman kautta, jota käytetään asiakas- ja työturvallisuuden näkökulmasta.

Ohjelmaan kirjatut tilanteet käydään läpi puolivuosittain tapahtuvan riskien ja poikkeamien arvioinnissa henkilökunnan kanssa. Välittömiä toimenpiteitä vaativat ilmoitukset käsitellään mahdollisimman pian ja tarvittaessa myös asukkaan sekä läheisten kanssa. Onnikoti Kastanjassa on joka maanantai henkilökuntapalaveri, jossa välittömiä toimenpiteitä vaativat ilmoitukset käydään läpi. Lisäksi kaikki turvallisuuspoikkeamat ja toiminnalliset virheet käsitellään säännöllisesti työyhteisön kuukausipalaverissa esimiehen johdolla. Yksikön johtaja ja työsuojeluvaltuutettu tapaavat säännöllisesti turvallisuuden edistämiseksi.

Poikkeama-ilmoitusten lisäksi riskeistä hankitaan tietoa myös muilla tavoin. Keskustelut henkilöstön, asukkaiden ja läheisten kanssa antavat arvokasta, tarvittavaa tietoa. Toimitilojen tarkastukset, vaarojen kartoitukset ja työpaikkaselvitykset antavat lisätietoa toimintaympäristön mahdollisista riskeistä. Riskejä arvioidaan myös päivittäisessä työssä. Ne voivat liittyä tehtävään, työympäristöön tai työntekijän omaan kykyyn suoriutua työtehtävästä. Yksittäiset

riskitekijät eivät välttämättä tunnu merkittäviltä mutta niiden yhteisvaikutus voi nostaa tilanteen kokonaisriskin suureksi.

Tärkeää on arvioida, voiko itse tehdä jotain, jonka avulla riskitekijä kenties poistuisi tai voisiko vähentää vaaran uusiutumisen todennäköisyyttä. Täytyy myös arvioida, voiko tilanteisiin varautua paremmin ja siten seurausten vaikutuksia vähentää.

Työntekijä täyttää lomakkeet kaikilta muita osin paitsi toimenpiteiden osalta, sen täyttää joko esimies tai tiimivastaava yhteisen käsittelyn jälkeen.

Poikkeama kaavakkeen sisältö lyhyesti:

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 toivomme tähän 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?

Esimies/Tiimivastaava täyttää

Toimenpiteet poikkeaman jälkeen

4.4 Korjaavat toimenpiteet

Korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen:

Onnikoti Kastanjassa esihenkilö käy viikoittaisessa palaverissa läpi yhdessä henkilöstön kanssa mahdolliset laatupoikkeamat, läheltä piti-tilanteet sekä vaaratilanteet. Laatupoikkeamien, läheltä piti -tilanteiden ja haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla pyritään estämään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tilanteiden syiden selvittäminen ja tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset ja -ilmoitukset.

Laatu- ja muiden poikkeamien käsittelyssä etsitään prosessivirheitä ja käsittelyssä pyritään löytämään ratkaisuja, jotka ehkäisevät riskitilanteiden ja poikkeamien uusiutumista. Tavoitteena on muuttaa työprosessia ja ohjeistaa se uudelleen siten että jatkossa poikkeamilta vältytään. Tällöin laaditaan toimintaohje, korjaavat toimenpiteet ja nimetään asiaa hoitava vastuuhenkilö ja määritetään aikataulu. Vakavista asukkaaseen liittyvistä vaaratilanteista esimies tekee ilmoituksen myös palvelun tilaajalle sekä asukkaan omaisille.

- Poikkeamien käsittelyn yhteydessä kirjataan tarvittavat toimenpiteet poikkeamalomakkeelle ja yksikön kokousmuistioon
- Vakavista poikkeamista välitön häly esimiehelle, palvelujohtajalle ja laatuorganisaatioon,
- toimenpiteiden seuranta ja edelleen tarvittaessa uusien toimintamallien käyttöönotto,
- Omavalvontakäyntien yhteydessä kirjataan seurantasuunnitelma – varmistus seuraavalla käynnillä palvelujohtajien toimesta

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

Käytäntöjen muuttumisesta tiedotetaan Onnikoti Kastanjan kaikkia työntekijätasoja sähköisiä ilmoitusjärjestelmiä ja yksikön kokouskäytäntöjä hyödyntäen. Muutokset käsitellään Onnikoti Kastanjan henkilöstöpalaverissa. Tiedotamme myös yhteistyötahoja ja asiakkaita sähköisiä ilmoitusjärjestelmiä hyödyntäen sekä Onnikoti Kastanjan kodin kansion kautta.

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?

Asumispalvelun toteuttamissuunnitelma laadinta, päivitys ja toteutumisen seurata Onnikoti Kastanjassa asukkaalle laaditaan päivittäistä hoivaa, ohjausta ja kuntoutusta tukeva hoito/ ja kuntoutussuunnitelma. Hoitosuunnitelmaa/ kuntoutussuunnitelmaa sekä asumisen toteuttamissuunnitelmaa ovat laatimassa yhdessä asukas, viranomaiset sekä Onnikoti Kastanjan henkilökunta. Asukkaan niin halutessa näiden suunnitelmien laadintaan voidaan ottaa mukaan myös hänen määrittelemänsä läheinen/läheiset henkilöt. Läheiset ihmiset ovat avainasemassa silloin, kun kyseessä on asukas, joka ei itse kykene syystä tai toisesta osallistumaan omaan päivittäiseen palvelun tarpeen määrittelyyn. Hoivan, ohjauksen ja kuntoutuksen tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, ohjausta tai kuntoutusta koskevaan hoitosuunnitelmaan. Suunnitelmien tavoitteena on auttaa asukasta saavuttamaan itselleen määrittelemät tavoitteet, edesauttaa omatoimisuutta sekä kuntoutumista ja mahdollistaa asukkaalle omannäköinen ja laadukas elämä. Arjessa kulkeva asumisen toteuttamissuunnitelma on muuttuva ja kehittyvä asiakirja, joka täydentää asukkaalle laadittua palvelu- ja kuntoutussuunnitelmaa ja jolla viestitään palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuvista muutoksista. Asumisen toteuttamissuunnitelma laaditaan omalle lomakkeelle Domacare-asiakastietojärjestelmään kuukauden kuluessa asukkaan muutosta Onnikoti Kastanjaan. Tämä kuntouttava hoitosuunnitelma sisältää tavoitteet, päivittäiset ja toistuvat toimenpiteet, kuntoutujan eri toimintakyvyn osa-alueiden ylläpitämisen ja edistämisen sekä asukkaalle tärkeät ja merkitykselliset asiat. Tavoitteita seurataan päivittäin asukasraportoinnin yhteydessä. Asukkaan omaohjaaja tekee kolmen kuukauden koosteen, jossa arvioidaan tavoitteen toteutumista ja sen jatkoa. Jos tavoite on toteutunut, tämän jälkeen mietitään uusia tavoitteita yhdessä asukkaan kanssa..

Kaikkien asukkaiden asumisen toteuttamissuunnitelmat sekä mahdolliset kuntoutussuunnitelmat päivitetään palvelusopimuksen mukaisesti suunnitellusti ja aina tarvittaessa, kun ohjauksen- ja hoidon tarve muuttuu. Suunnitelmien uusimisesta tiedotetaan tilaajan vammaispalveluiden työntekijälle ja hänet pidetään muutoinkin ajan tasalla asukaan tilanteesta ja tuen tarpeen muutoksista.
Käytämme tarvittaessa vaihtoehtoisia kommunikaatiomenetelmiä, jotta asukas varmasti ymmärtää eri vaihtoehdot ja voi tehdä päätöksen sen mukaan. Teemme myös yhteistyötä asiakkaiden läheisten kanssa.

Mitä mittareita henkilön toimintakyvyn arvioinnissa käytetään?

Onnikoti Kastanjassa on käytössä RAI-ID arviointijärjestelmä, jonka käyttöön on koulutettu henkilö joka toimii yksikössä ohjaajien mentorina ja opastaa järjestelmän käyttöön. Arviointia tehdään aina tarvittaessa, mutta vähintään 6kk välein.

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

Onnikoti Kastanjassa asukkaan hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asukkaan ja tarvittaessa hänen läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet. Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, joita ovat fyysinen, psyykkinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Lisäksi arvioinnissa otetaan huomioon toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat eri ulottuvuuksiin liittyvät riskitekijät kuten terveydentilan epävakaus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähyys tai kipu.
Onnikoti Kastanjassa asuvan asukkaan palvelun tarpeen arviointi tehdään yhteistyössä asukkaan, läheisen, vammaispalveluiden työntekijän sekä Onnikoti Kastanjan henkilökunnan kanssa. Palvelun tarpeen määrittely tehdään palvelusopimuksen mukaisesti tai tarpeen mukaan. Palvelun tarpeet määrittelee asukkaan ja (asukkaan niin halutessa) läheisen toiveet ja kokemus asukkaan toimintakyvystä ja palvelun tarpeesta, Henkilökunnan näkemys vahvistettuna

tarvittavilla arviointimenetelmillä ja mahdollisesti psykologin ja lääkärin tutkimuksilla. Näiden pohjalta määritellään asukkaalle palvelu- ja hoitosuunnitelma.
Palveluntarpeen arviointi tehdään aina yhdessä asukkaan ja hänen läheisensä kanssa asukkaan omat toiveet huomioiden. Myös asukkaan odotukset palvelulle ja omalle elämälleen pyritään selvittämään. Palveluntarpeen arviointi ja palvelusuunnitelma ovat yhteistyötä; asukkaan ja hänen läheistensä näkemys kirjataan aina mukaan asiakirjoihin.
Asukkailla ja heidän läheisillään on aina mahdollisuus tulla tutustumaan Onnikoti Kastanjaan ennen palvelusopimuksen tekemistä. Tutustumisajan voi varata suoraan yksiköstä ja tutustumiskäynnillä tutustutaan tiloihin, toimintaan ja palvelun sisältöön. Tutustumistilannetta hyödynnetään myös palvelutarpeen arvioinnin tarkentamisessa ja yksikköön siirtymisen valmistelussa.

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

Asumisen toteuttamissuunnitelman toteuttaminen, palvelusuunnitelman seuraaminen sekä kuntoutumisen seuranta on osana työntekijöiden perehdyttämisohjelmaa riippumatta työntekijän tehtävänkuvasta. Jokainen työntekijä toteuttaa hoitosuunnitelman sisältämiä asioita päivittäisessä työssään. Asukkaan omaohjaaja huolehtii siitä, että kaikkia suunnitelmaa arvioidaan ja päivitetään tarpeen mukaan. Uudet työntekijät perehdytetään aina asiakkaiden suunnitelmiin ja suunnitelmien mukaiseen tavoitteelliseen työskentelyyn

5.2 Asiakkaan kohtelu

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

5.3 Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

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

Onnikoti Kastanjassa asukkaiden toiveita kuullaan ja kaikki yhteisöä koskevat päätökset tehdään kerran viikossa pidettävässä yhteisökokouksessa. Lisäksi asukkaat osallistuvat seuraavan vuoden toimintasuunnitelman tekoon ja kaikki virkistys - ja harrastustoiminta on asukkaiden tarpeita ja toiveita vastaavia.

Hoito- ja palvelusuunnitelmaan kirjataan asukkaan hyvän elämän kannalta oleelliset asiat sekä tavoitteet asumiselle. Tätä suunnitelmaa tarkastetaan ja päivitetään säännöllisesti. Asukkaalla on oma huone, wc ja suihku. Hän saa kalustaa ja sisustaa huoneensa omien mieltymystensä mukaan. Henkilökunta käyttää asukkaan kanssa tarvittaessa vaihtoehtoisia kommunikointimenetelmiä, jotta asukas tulee ymmärretyksi. Asukkaalle taataan turvallinen asuminen ja eläminen omassa kodissa. Työntekijöiden työote on kuntouttava, asukkaan itsemääräämisoikeutta ja yksityisyyttä kunnioittava. Lisäksi asukkaalla on viikko-ohjelma, jonka mukaan toimitaan. Viikko-ohjelma on laadittu yhdessä asukkaan kanssa.

Asukas osallistuu itse oman elämänsä suunnitteluun ja häntä kannustetaan tuomaan esille omia mielipiteitään ja toiveitaan sekä ohjataan tuettuun päätöksentekoon. Asukkaille tiedotetaan myös lähiympäristön vapaa-ajan aktiviteeteista ja kannustetaan osallistumaan niihin esimerkiksi vapaa-ajan avustajan kanssa. Asukkailla on mahdollisuus ulkoilla joko itsenäisesti tai henkilökunnan kanssa lähiympäristössä tai Onnikoti Kastanjan piha-alueella. Osa pihasta on aidattu. Käytämme hyödyksi muiden toimijoiden järjestämiä tapahtumia, kerhoja, harrastusryhmiä, lisäksi tuemme asukasta hakemaan vapaa-ajan avustajaa kotikunnalta.

Jokaiselle asukkaalle laaditaan itsemääräämisoikeuden edistämissuunnitelma, joka sisältää asukkaan itsemääräämisoikeuden toteutumisen edistämisen kannalta keskeiset toimintamallit ja –tavat sekä kommunikaation tukemisen. Mahdollisten rajoitustoimenpiteiden käytön periaatteet ja toimintamallit sisältyvät myös suunnitelmaan. Suunnitelman pohjana on yksilöllinen hoito- ja palvelusuunnitelma sekä kuntoutussuunnitelma. Yksikössä on nimetty IMO-vastuuhenkilö, joka tekee yhteistyötä Mehiläisen laatutiimin sekä muiden sidosryhmien kanssa ja huolehtii yhdessä yksikön johtajan kanssa itsemääräämisoikeuden toteutumisesta.

Onnikoti Kastanjassa tuetaan asukkaan omia isoja ja pieniä päätöksiä arkeensa liittyen. Asukkaan mieltymyksiä esimerkiksi ruoan suhteen kunnioitetaan ja hänelle tarjotaan mahdollisuus hankkia esimerkiksi kaupasta itselleen mieluisampaa ruokaa. Asukkaat pukeutuvat haluamiinsa vaatteisiin, vierailut/konsertit sekä harrasteet toteutetaan aina mahdollisuuksien ja toiveiden mukaisesti. Asukkaat osallistuvat Kastanjan arjen suunnitteluun viikoittaisissa yhteisöpalavereissa.

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

Asukkaan omaohjaajan vastuulla on huolehtia IMO-suunnitelman toteutuminen sekä ajantasaisuus. Oma-ohjaaja saa tukea työhönsä Onnikoti Kastanjan tiimi- ja IMO vastaavilta. Kaikki itsemääräämisoikeuteen liittyvä ohjeistus löytyy onninetistä sekä yksiköstä paperisena versiona. Yksikön viikkopalavereissa käydään läpi ohjeistuksia, sekä keskustellaan itsemääräämisoikeuden toteutumisesta yksikössä. Uusien ohjeiden osalta yksikössä on käytössä lukukuittaus. Kehityskeskusteluissa varmistetaan työntekijöiden osaamista ja asennetta liittyen itsemääräämisoikeuteen.
Onnikoti Kastanjalla on mahdollisuus konsultoida IMO-asioissa Onnikotien omaa Imo-asiantuntijatyöryhmää sekä Eloisan valvontakoordinaattoria. Kuka tahansa Onnikotien työntekijä voi laittaa viestiä IMO-asiantuntijatyöryhmälle, joka ylläpitää IMO-kysymyksille koottua sivustoa onninetissä. Varsinaiset konsultaatiopyynnöt IMO-työryhmälle tekee yksikön johtaja. Onnikoti Kastanjan henkilökunta osallistuu säännöllisesti itsemääräämisoikeuteen liittyviin koulutuksiin.

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

Onnikoti Kastanjassa ei ole tarvittu rajoittavia toimenpiteitä tai välineitä, eikä käytössä ole mitään rajoittavia välineitä. Onnikoti Kastanjan henkilökunta on perehdytetty erityishuoltolain rajoittaviin toimenpiteisiin, jotta niiden vakavuus ymmärretään ja tarvittaessa niitä käytetään asianmukaisesti. Rajoitteita harkitaan aina vakavasti ja koko prosessi sekä mahdollinen ratkaisu kirjataan asiakkaan asiakirjoihin. Onnikoti Kastanjassa henkilökunta etsii aktiivisesti keinoja asiakkaiden oman tahdon selvittämiseen, itsemääräämisoikeuden tukemiseen ja vahvistamiseen. Tartuntatautitilanteesta johtuvissa tilanteissa noudatetaan viranomaisten kulloinkin voimassa olevaa ohjeistusta.

5.4 Asiakkaan asiallinen kohtelu

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

Toteutamme Onnikoti Kastanjassa jatkuvan kehittämisen periaatetta: asiakkaan asemaan, oikeuksiin ja oikeusturvan toteutumiseen liittyviä kysymyksiä arvioidaan säännöllisesti laatujärjestelmän mukaisesti. Olennaista on, että tietoa kerätään ja siihen reagoidaan ja että organisaatiolla on kulttuuri, joka pyrkii jatkuvaan kehittymiseen. Onnikoti Kastanjassa toteutetaan kohtaamisen omavalvontaa, joka on pysyvä osa yksikön omavalvontaa. Toimintaa arvioidaan ja kehitetään säännöllisesti koko henkilökuntaa osallistaen. Epäasialliseen kohteluun puututaan viipymättä. Käytössä on poikkeamailmoitus käytäntö.

Asiakkaiden asiallisen ja huomioivan kohtaamisen varmistaminen:

- Aktiivinen arviointi ja seuranta,
- Ymmärryksen varmistaminen, vuorovaikutusosaaminen,

Havaitessa epäasiallista kohtelua: Puheeksi ottaminen, puuttuminen, kaltoinkohteluohje, poikkeamaraportointi

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

Jos asiakasta on kohdeltu epäasiallisesti tai loukkaavasti henkilökunnan toimesta, on henkilökunnalla asiasta ilmoitusvelvollisuus yksikön johtajalle. Asukkaalla ja läheisellä on oikeus tehdä muistutus. Yksikössä on ohjeet muistutusmenettelystä ja asukasta ohjeistetaan ja autetaan saamaan apua muistutuksen laatimisessa (esim. sosiaaliasiamies). Kaikki tilanteet käsitellään yhdessä yksikön johtajan kanssa ja niistä tehdään viipymättä poikkeamailmoitus. Korjaustoimenpiteet määritellään ja näiden toteutuksesta vastaa yksikön johtaja. Korjaustoimenpiteiden toteutumista seurataan.

Sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Henkilökunta on ohjeistettu toimimaan sosiaalihuoltolain 1.1.2016 voimaan tulleen säännöksen mukaisesti (Toimintaohje henkilökunnalle sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuudesta sosiaalihuollon toteuttamisesta). Sosiaalihuoltolain (1301/2014 § 48, § 49) velvoittavat sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoittamaan viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos he huomaavat tehtävissään epäkohtia tai epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteutumisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta Etelä-Savon

hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Mikäli epäkohtaa ei saada korjattua, on asiasta ilmoitettava aluehallintovirastolle (§ 49). Aluehallintovirasto tai Valvira voivat antaa määräyksen epäkohdan poistamiseksi ja päättää sitä koskevista lisätoimenpiteistä siten kuin erikseen säädetään. Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakkaan epäasiallista kohtaamista, loukkaamista sanoilla, asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan kaltoinkohtelua ja toimintakulttuurista johtuvia asiakkaalle vahingollisia toimia. Myös epäkohdan uhasta, joka on ilmeinen tai voi johtaa epäkohtaan, tulee ilmoittaa.

Omavalvontasuunnitelman liitteenä on lomake, jolla ilmoituksen voi tehdä. Ilmoitus tulee tehdä välittömästi ko. lomakkeella yksikön toiminnasta vastaavalle eli yksikön esihenkilölle. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta Etelä-Savon hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle sekä asianomaisen vastuualueen tai palvelualueen johtajalle.

Ohjeet ja lomake ilmoituksen tekemiseen Etelä-Savon hyvinvointialueelle:
https://metaform-portal.etelasavonha.fi/sosiaalihuollon-henkilokunnan-ilmoitusvelvollisuus

Asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu ja siitä ilmoittaminen:

Mikäli asiakas kokee tulleensa kohdelluksi epäasiallisesti tai halutaan antaa palautetta palvelun laadusta, ohjataan asiakasta tai hänen omaisiaan antamaan palautetta toiminnasta yksikön johtajalle. Etelä- Savon hyvinvointialueella on laadittu tähän lomake: Palveluun liittyvä palaute. Palveluntuottaja lähettää lomakkeet edelleen Etelä-Savon hyvinvointialueen kirjaamoon.

Muistutus

Asiakkaalla on oikeus tehdä myös muistutus, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa tai palvelun laatuun. Palvelun perustuessa ostopalvelusopimukseen muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle, Etelä-Savon hyvinvointialueelle. Muistutus tehdään ensisijaisesti kirjallisena, ja osoitetaan hyvinvointialueen kirjaamoon. Muistutukset osoitetaan sosiaalipalvelujen osalta palvelualuepäälliköille ja tiedoksi sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle (Etelä-Savon hyvinvointialueella sosiaali- ja integraatiojohtaja). Muistutukseen tulisi kuvata mahdollisimman tarkasti mihin asiaan / asioihin tai palveluun ilmoittaja on tyytymätön, ja missä toimintayksikössä. Muistutukseen annetaan aina kirjallinen vastaus. Muistutukseen liittyen voi kysyä ohjausta myös Etelä-Savon hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiamieheltä: https://etelasavonha.fi/asiakkaan-opas/sosiaali-ja-potilasasiamies/

5.5 Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

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

Onnikoti kastanjassa vietetään säännöllisesti omaisten päiviä, joissa käydään avoimesti keskustelua kehittämistarpeita ja toiveista. Palvelumme laatua mitataan säännöllisesti myös toteutettavalla laatuindeksikyselyllä. Kyselyssä on omat kysymyssarjat asukkaalle, läheiselle sekä henkilökunnalle. Laatuindeksi perustuu Mehiläisen laatulupauksiin, joita on viisi: 1) yksilöllinen hoiva, ohjaus ja tuki, 2) turvallisuus, 3) oma viihtyisä koti, 4) yhteisöllisyys ja osallisuus ja 5) maukas ruoka. Näistä osa-alueista muodostuu jokaiselle kodille reaaliaikaisesti päivittyvä laatuindeksi. Jos laatuindeksikyselyyn vastannut on ollut huomattavan kriittinen, järjestelmä antaa palvelutasohälytyksen, joka menee tiedoksi yksikön esimiehelle, laatuorganisaatioon ja liiketoimintajohdolle. Palvelutasohälytys käynnistää välittömät toimenpiteet asiantilan korjaamiseksi.

Miten ja miten usein asiakaspalautetta kerätään?

Palautteen voi antaa joko tabletilla tai puhelimella ja laatuindeksikyselyt lähetetään vanhemmille ja sidosryhmille noin kahden kuukauden välein. Kyselyyn voi vastata myös kuvien avulla. Asukkaat vastaavat kyselyyn omaohjaajatuokioissa ja läheisiltä palaute kerätään tarvittaessa myös heidän vierailujensa aikana. Asukkaat tai läheiset voivat myös aina antaa palautetta myös suullisesti tai kirjallisesti suoraan Onnikoti Kastanjan johtajalle tai henkilökunnalle. Etelä-Savon hyvinvointialueella, Eloisalla, on käytössä Palveluun liittyvä palaute -lomake, jolla voi myös antaa palautetta, kehittämisideoita ja kertoa mielipiteensä palvelun laadusta. Palveluntuottaja toimittaa palautelaatikkoon tulleet ilmoitukset Eloisan kirjaamoon. Palautteen hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä Kaikki saadut asiakaspalautteet dokumentoidaan toimintayksikössä olemassa olevien ohjeiden mukaisesti. Palautteen antaja voi olla palvelun käyttäjä (asukas, kuntoutuja), omainen / läheinen, sidosryhmän työntekijä tai muu yhteistyötaho. Asiakaspalautteet dokumentoidaan asiakastietojärjestelmän kautta. Palautteet käsitellään henkilöstökokouksissa. Palautteita ja tyytyväisyyskyselyitä hyödynnetään myös toimintasuunnitelmien laadinnassa.

Tyytyväisyyskyselyjen tulokset käydään yksiköittäin läpi ja vedetään yhteen koko liiketoimintalinjan tasolla. Yksiköitten tulokset käydään läpi henkilöstöpalavereissa ja 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.

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

Laatuindeksin vastaukset Onnikoti Kastanjan yksikönjohtaja käy kuukausittain läpi ja tuo ne myös henkilöstön tiedoksi. Palautteeseen pyritään reagoimaan heti ja muutamme tarpeen vaatiessa toimintakäytäntöjämme. Lisätietoa asukkailta voimme kysyä esimerkiksi yhteisökokouksissa. Läheisiltä tulleeseen palautteeseen reagoimme välittömästi joko yksikön yksikönjohtajan tai omaohjaajan toimesta. Kysymme läheiseltä, kuinka he haluaisivat jatkossa toimittavan ja muutamme käytäntöjämme sen mukaan.

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

Muistutuksen vastaanottaja:

Etelä-Savon hyvinvointialue Eloisa

Mikkeli kirjaamo: Porrassalmenkatu 35–37, 50100 Mikkeli

Savonlinna kirjaamo: Keskussairaalantie 6, 57120 Savonlinna

Pieksämäki kirjaamo: Tapparakatu 1–3, 76101 Pieksämäki

Vaihde 015 411 4100 | kirjaamo@etelasavonha.fi | www.etelasavonha.fi

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Sosiaali- ja potilasasiamies:

- neuvoo ja ohjaa asiakas- ja potilaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- avustaa asiakkaita ja potilaita mm. muistutuksen ja muiden oikeusturvakeinojen käytössä
- tiedottaa asiakkaan ja potilaan oikeuksista
- toimii asiakkaiden ja potilaiden oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi

Etelä-Savon hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiamiehet, yhteydenotot ja tapaamisten sopiminen puhelimitse arkisin klo 9-14

- Savonlinnan alue, Enonkoski, Rantasalmi, Savonlinna ja Sulkava: Puh: 044 4173218
- Mikkelin alue, Hirvensali, Juva, Kangasniemi, Mikkeli, Mäntyharju, Pertunmaa, Pieksämäki ja Puumala: Puh: 044 3512818
- Sähköposti: sosiaali.potilasasiamies@etelasavonha.fi

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

Kilpailu- ja kuluttajaviraston (KKV) yhteystiedot

- Kuluttajaneuvonta palvelee puhelimitse arkisin klo 9–15, puh: 029 505 3050
- https://www.kkv.fi/kuluttajaneuvonta/
- antaa tietoa kuluttajan oikeuksista, mm. tavaran tai palvelun virheen hyvityksestä, sopimuksista ja maksamisesta

- avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisessä riitatilanteessa

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

Muistutusmenettelyä opastetaan Onnikoti Kastanjan asukkaille ja läheisille. 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.

- 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.
- Toimintakäytäntöjen muutokset käydään läpi henkilöstöpalavereissa ja tehdään ohjeistukset muuttuneista käytännöistä.
- Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot ovat aina kaikkien palvelunkäyttäjien ja heidän läheistensä saatavilla.
- 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 palvelujohtaja yhdessä vastuuhenkilöiden kanssa ja hyväksyy liiketoimintajohtaja.

- sekä kantelut että päätökset tallennetaan yhteiseen tietokantaan

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle on 2 viikkoa.

5.7 Omatyöntekijä

Onko asiakkaille nimetty omatyöntekijä?

Jokaiselle asiakkaalle nimetään omatyöntekijä jo muuttovaiheessa, sekä varahenkilö tämän ollessa estynyt hoitamaan tehtäväänsä.

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

6.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

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

Asiakkaiden asumisen toteuttamissuunnitelmaan kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan. Onnikoti Kastanjan työntekijöiden työote on kuntouttava ja pyrimme vahvistamaan asukkaan omaa osaamista ja tekemistä. Asukas otetaan arjessa mukaan kaikkeen toimintaan hänen voimavarojensa mukaan.

Asukkaiden fyysisestä hyvinvoinnista pidetään huolta säännöllisellä ulkoilulla, liikuntaryhmillä ja voinnin seurannalla. Henkilökuntamme on koulutettua ja herkkiä havainnoimaan asukkaan voinnissa tapahtuvat muutokset. Yksikössämme konsultoidaan matalalla kynnyksellä Eloisan lääkäriä asukkaiden voinnin suhteen. Akuuteissa tapauksissa hyödynnämme Etelä-Savon hyvinvointialue Eloisan terveyspalveluja sekä pelastustoimea.

Psyykkisen voinnin ja kognitiivisen toimintakyvyn vahvistamista teemme erilaisilla aktiviteeteilla. Yksikössä on paljon mahdollisuuksia peleihin, askarteluun ja muihin osallistaviin toimintoihin.

Asukkaan toiveet otetaan aina huomioon toimintoja suunniteltaessa. Onnikoti Kastanjassa päivärytmi on asukkaille tärkeä ja laadukkaan päivä/työtoiminnan merkitys suuri.

Kyselemme asukkaiden toiveita toiminnan suhteen ja toteutamme niitä parhaamme mukaan. Pidämme omaisille tapahtumia ja yhteisiä tapaamisia. Toteutamme ryhmäaktiviteetteja, mutta annamme myös yksilöllistä aikaa asukkaille. Oma-ohjaaja tuokiot ja yhteydenpito omaisiin on säännöllisen ja tärkeä osa yksikkömme toimintaa. Onnikoti Kastanjaan vierailijat ja läheiset ovat aina tervetulleita. Henkilökunta tukee ja opastaa asukkaita ja läheisiä tarvittaessa kaikissa, etuuksiin, työ- ja vapaa-aikaan tai viranomaistyöskentelyyn liittyvissä asioissa.

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

Tiedotamme asukkaita esimerkiksi yhteisökokouksessa ympäristön tapahtumista ja eri toimintavaihtoehdoista. Autamme myös tarvittaessa asukasta vapaa-ajan avustajan hakemisessa, yhteisten toimintojen ja työaikojen suunnittelussa. Asukkaat pääsevät halutessaan osallistumaan erilaisiin tapahtumiin, konsertteihin tai retkille myös Kastanjan ohjaajien kanssa.

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

Asukkaiden toimintakyvyn, hyvinvoinnin, terveydentilan ja tavoitteiden toteutumista arvioidaan säännöllisesti. Kolmen kuukauden välein arvioidaan hoidon ja kuntoutuksen toteutumista, mahdollisia muutoksia asukkaan tilanteessa ja palvelun toteutumista asumisen toteuttamissuunnitelma mukaisesti yhteenvedoissa.Tavoitteiden toteutumista seurataan Domacare-asiakastietojärjestelmän avulla. Asukkaalle on luotu tavoitteet ja niihin sisältyvät eri osiot, joiden mukaan päivittäin kirjataan. Tavoitteesta muodostuu koko ajan tilastotietoa, josta on helppo määritellä, miten tavoitteen toteutuminen etenee. Yksikön tiimivastaava huolehtii yhdessä yksikön johtajan kanssa kirjauksien ajantasaisuudesta. Lisäksi teemme yhteistyötä esimerkiksi asukkaan päivä- tai työtoimintatahon kanssa, josta saamme myöskin tietoa asukkaan toimintakyvystä tai siihen mahdollisista tulleista muutoksista.

6.2 Ravitsemus

Miten yksikön ruokahuolto on järjestetty?

Yksikössämme on oma koulutettu kokki, joka valmistaa yksikön ruoat. Ravitsemuksessa huomioidaan ruokaviraston voimassa olevat väestötason ja eri ikäryhmille annetut ravintoaineiden saanti- ja ruokasuositukset. Asukas voi halutessaan hankkia itselleen ohjatusti vaihtoehtoisen ruoan esimerkiksi lähikaupastamme. Suosimme ja ohjaamme asukkaita terveellisiin valintoihin. Yksikössä työskentelee ravitsemukseen kouluttautunut sairaanhoitaja. Kokki leipoo yhdessä asukkaiden kanssa ja huomioi jokaisen asukkaan juhlapäivät sekä pyhäpäivät ruokahuollon suunnittelussa.

Miten asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet otetaan huomioon?

Kokkimme ottaa huomioon kaikki erityisruokavaliot sekä rajoitteet ja valmistaa tarvittaessa erilliset ruoat.

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

Asukkailta otetaan paino vähintään kerran kuukaudessa, jotta voimme reagoida nopeasti mahdolliseen painon laskuun/nousuun. Tarvittaessa seuraamme asukkaan nesteiden saantia erillisellä nestelistalla, joka täytetään jokaisen ruokailun yhteydessä. Asukkaiden yleistä vointia seurataan päivittäin. Yksikössämme on koulutettu elintapaohjaaja

6.3 Hygieniakäytännöt

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

Yksikön hygieniatasolle asetetut laadulliset tavoitteet ja sen toteutumiseksi laaditut toimintaohjeet sekä asiakkaiden yksilölliset asumisen toteuttamissuunnitelmat asettavat

omavalvonnan tavoitteet, joihin kuuluvat asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen lisäksi infektioiden ja muiden tarttuvien sairauksien leviämisen estäminen.

Yksikön siivous ja pyykkihuolto ovat tärkeä osa-alue yleisen hygieniatason ja infektioiden leviämisen torjumisessa. Hygieniakäytännöistä suositellaan laadittavaksi yksikön oma ohje normaaliajan tilanteeseen ja lisäksi poikkeusajan tilanteisiin. THL on julkaissut ohjeen infektioiden torjunnasta pitkäaikaishoidossa ja -hoivassa (Ohje 2/2020).

Hygieniatason seuranta

Mehiläisen hygieniasuunnitelmaan on kuvattu seuraavat aihealueet: Hygienia hoitotyössä, infektioidentorjunta, toimintaympäristön hygienia, elintarvikehygienia, koulutus. Mehiläisen valtakunnallinen hygieniatoimikunta tukee yksiön hygieniatyötä. Yksiköissä on nimetty elintarvike- ja ympäristöhygieniasta vastaava yhteyshenkilö (terveydensuojelun ja elintarvikehuollon omavalvonta). Yksikössä on siivoussuunnitelma osana elintarvikehuollon omavalvontasuunnitelmaa. Yksikössä kaikki elintarvikkeiden kanssa työskenteleviltä vaaditaan hygieniapassi. Onnikoti Kastanjassa on 50-prosenttisella työajalla oma siivooja. Jokainen työyksikössä huolehtii osaltaan yleisten tilojen siisteydestä.

Jokaisella asukkaalla on oman hygienianhoitoon liittyvät yksilölliset ohjeet, joita noudatetaan. Suurin osa asukkaiden hygieniatoimista on kalenteroitu ja kirjataan aina Domacare –järjestelmään. Asukkaiden henkilökohtaisen hygienianhoidossa pyritään tukemaan asukkaan omaa toimintakykyä.

Miten yksikön asuinhuoneiden siivous on järjestetty?

Asukkaat osallistuvat viikoittain ja aina tarvittaessa oman asuntonsa siivoamiseen omien voimavarojensa ja taitojensa mukaan ohjaajien avustuksella.

Miten yksikön yleisten tilojen siivous on järjestetty?

Onnikoti Kastanjassa työskentelee oma siivoaja, joka pitää kirjaa siivouksista ja kalenteroi ne nykysäädösten mukaan. Henkilökunta huolehtii yhdessä päivittäisen siisteyden ja puhtauden ylläpidosta. Isommat vuosisiivoukset ja ikkunanpesut on ulkoistettu. Ohjeet ja omavalvonta näiden osalta löytyy yksiköstä sekä yksikön omilta sisäisiltä sharepoint -sivuilta.

Miten yksikön pyykkihuolto on järjestetty?

Pyykkihuolto toteutetaan yksikössä. Asukkaiden pyykit pestään yhdessä asukkaiden kanssa. Siivouksessa käytettäville tekstiileille on oma pesukoneensa.

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

Osa henkilöstöstä on osallistunut siivouskoulutukseen, jossa on käsitelty myös pyykkihuollon toteuttamista ohjeiden mukaisesti. Uudet työntekijät perehdytetään puhtaanapidon ja pyykkihuollon osalta. Siivouksesta vastaava työntekijämme kouluttaa tarvittaessa. Ulkoisia koulutuksia järjestetään tarvittaessa ja ohjeistukset tarkastetaan ja tarvittaessa päivitetään säännöllisesti. Ohjeet ja omavalvonta näiden osalta löytyy yksiköstä sekä yksikön omilta sisäisiltä sharepoint -sivuilta.

6.4 Infektioiden torjunta

Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot

Marketta Kiukas , marketta.kiukas@onnikodit.fi

Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?

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

Asiakkaiden parissa työskentelevillä on oltava joko sairastetun taudin antama suoja tai riittävä rokotussuoja tuhkarokkoa ja vesirokkoa vastaan sekä rokotuksen antama suoja influenssaa vastaan. Onnikoti Kastanjan johtajalla on vastuu siitä, että kaikilla työntekijöillä on tartuntalain

mukainen soveltuvuus työhön. Tuhkarokon ja vesirokon osalta kysytään tieto taudin sairastamisesta tai rokotuksesta ja influenssan osalta rokotustodistus. Työntekijä voi myös toimittaa työterveyshuollon antaman lausunnon tartuntatautilain mukaisesta soveltuvuudesta. Sairaana ei saavuta töihin.

Tavanomaisia varotoimia käytetään kaikkien asukkaiden hoidossa infektiotilanteesta 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.

Tartuntatautitilanteesta johtuvissa tilanteissa noudatetaan viranomaisten ja Etelä-Savon hyvinvointialueen kulloinkin voimassa olevaa ohjeistusta. Yksikössä on Covid 19 ohjepankki henkilöstölle.

6.5 Terveyden- ja sairaanhoito

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

Onnikoti Kastanjan asukkaat käyttävät julkista hammashoitoa, jossa kontrollikäynnit yleensä vuosittain. Etelä-Savon hyvinvointialue hammashoidosta voi pyytää apua hammashoitoon liittyvissä asioissa sekä konsultoida asiakkaiden suun- ja hampaiden hoitoon liittyvissä asioissa. Hammashoidon ajanvaraus: klo 8–15.30, puh. 015 194 4410.
Asukkaat kuuluvat julkisen terveydenhuollon piiriin. Onnikoti Kastanjan Sairaanhoitaja konsultoi Etelä-Savon hyvinvointialue Eloisan lääkäriä ajanvarauksiin ja reseptien uusintoihin liittyen 0401294133, tai esimerkiksi lausuntoihin liittyvissä asioissa Mirjami Kutvonen 0403597972. Eloisan vammaispalvelun asiakaspalvelu 015 4114144.
Akuuteissa sairaanhoitoon liittyvissä tapauksissa soitto päivystysapuun 015 116117 ja tarvittaessa käynti päivystykseen Mikkelin keskussairaalassa. Akuutti hoidon tarpeen arviointi tai epäselvä tilanne 24/7, voidaan konsultoida TIKE:ä 040 3597116 (vavan kenttäjohtaja).
Kiireellisissä tapauksissa soitto 112, ensihoito arvioi asukkaan hoidon ja jatkohoidon tarpeen.
Onnikoti Kastanjassa noudatetaan kuolemantapauksissa Etelä-Savon hyvinvointialue Eloisan kirjallisia ohjeita, jotka löytyvät yksikön perehdytyskansiosta. Henkilökunta on perehdytetty sairaanhoitoon sekä kuolemantapauksiin liittyviin ohjeistuksiin.

Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Onnikoti Kastanjassa pitkäaikaissairauksien seurannasta huolehditaan palvelusopimuksen ja hoitosuunnitelman mukaisesti ja asiakkaiden terveyden edistämisestä ja sairaanhoidosta on yleiset ohjeet toimintajärjestelmässä. Pitkäaikaissairaudet, niiden hoito ja terveyden edistäminen huomioidaan yksilöllisissä asumisen toteuttamissuunnitelmissa ja asukkaita tuetaan oman terveydentilansa hoitamiseen ohjaustyön keinoin. Yksikön vastaava sairaanhoitaja varmistaa, että sairauksien seuranta on asukkaan henkilökohtaisen ohjeistuksen mukainen. Jokaisella työntekijällä on vastuu asukkaiden terveyden edistämisestä ja seurannasta. Kaikki terveydentilaan liittyvät asiat kirjataan Domacare -asiakastietojärjestelmään.

Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Onnikoti Kastanjan sairaanhoitaja Teija Kirjavainen vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta yhteistyössä yksikön koulutettujen terveydenhuollon ammattilaisten sekä Etelä-Savon hyvinvointialueen vanhus- ja vammaispalvelujen ylilääkärin kanssa.

6.6 Lääkehoito

Miten lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

Onnikoti Kastanjan lääkehoito perustuu yksikön lääkehoitosuunnitelmaan, jota päivitetään aina tarpeen mukaan, sekä säännöllisesti vähintään vuosittain. Lääkehoitosuunnitelma kuuluu osaksi perehdytystä, ja jokainen työntekijä perehdytetään siihen. Lääkehoitoon osallistuvat vain henkilöt, joilla on asianmukaiset, Etelä-Savon hyvinvointialue Eloisan vaatimukset täyttävät, lääkehoitoluvat. Lääkepoikkeamat kirjataan Poikkeama-järjestelmään ja ne käsitellään työyhteisön viikoittaisissa palavereissa. Jokaisesta lääkepoikkeamasta viedään kirjallinen selvitys myös Etelä-Savon hyvinvointialue Eloisan valvontakoordinaattorille. Poikkeamiin johtaneita syitä ja mahdollisia prosessivirheitä analysoidaan yhteisesti ja suunnitellaan tarvittavat toimenpiteet lääkepoikkeamien ennalta ehkäisemiseksi. Tarvittaessa lääkehoitosuunnitelmaa täydennetään ja henkilöstöä koulutetaan lisää. Lukukuittaukset käytössä kaikissa ohjeistuksissa.

Kuka vastaa yksikön lääkehoidon kokonaisuudesta?

Toimintayksikön lääkehoitosuunnitelma perustuu Etelä-Savon hyvinvointialue Eloisan vanhus- ja vammaispalveluiden tehostetun ja palveluasumisen lääkehoitosuunnitelmaan, joka pohjautuu THL:n Turvallinen lääkehoito- oppaaseen (2015). Eloisan vanhus- ja vammaispalveluiden vastaava ylilääkäri vastaa yksikön lääkehoidon kokonaisuudesta ja vahvistaa allekirjoituksellaan yksikön lääkehoitosuunnitelman. Onnikoti Kastanjan sairaanhoitaja vastaa lääkehoidon toteutumisesta.

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?

Onnikoti Kastanjassa ei ole lääkevarastoa.

6.8 Monialainen yhteistyö

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

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 41 §:ssä säädetään monialaisesta yhteistyöstä asiakkaan tarpeenmukaisen palvelukokonaisuuden järjestämiseksi. Asukkaan asioissa kuntayhteistyön koordinoimisesta vastaa pääsääntöisesti omaohjaaja. Kastanjassa työskentelee myös palveluohjaukseen erikoistunut sosionomi. Henkilöstön velvoitteet verkosto- ja viranomaisyhteistyölle, tavoitteet ja laatukriteerit on kuvattu laatujärjestelmässä, ja ne ovat osa omaohjaajien toimenkuvaa. Kunnan edustaja on mukana palveluiden suunnittelussa sekä arvioinnissa. Kuntaa informoidaan asukkaan tilanteen, terveydentilan tai suunnitelmien muuttuessa. Jokaisella työntekijällä on vastuu asukkaan tilanteen niin vaatiessa olla yhteydessä sijoittavan kunnan yhteyshenkilöön. Jokaisella asukkaalla on 1–2 x vuodessa hoito- ja palvelusuunnitelmapalaveri, jossa käydään hänen palvelukokonaisuutensa läpi. Palaverissa on läsnä asukas, hänen läheisensä, kunnan yhteyshenkilö ja Onnikoti Kastanjan ohjaaja. Omaohjaaja pitää pääsääntöisesti yhteyttä esimerkiksi asukkaan päivätoimintaan ja osallistuu tarvittaessa myös muihin asukkaan asioissa järjestettäviin palavereihin sekä lähtee esimerkiksi lääkärikäynneille mukaan. Tarvittaessa nämä

palaverit järjestetään etäyhteydellä, esimerkiksi Teams-kokouksena, huomioiden mahdolliset voimassa olevat ohjeistukset tapaamisista.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

7.1 Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

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

7.2 Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta

Miten yksikön tilojen terveellisyyteen liittyvät riskit hallitaan?

Yksikön tilat tarkastetaan säännöllisesti ja riskianalyysi niiden osalta tehdään vähintään kuuden kuukauden välein. Terveysviranomainen tarkastaa tilat säännöllisesti. Onnikoti Kastanja toimii tiiviissä yhteistyössä myös työterveyden kanssa, jonka toimesta tehtävät toimitilatarkastukset kuuluvat osana säännöllistä työsuojelutoimintaa.

Miten tehdään yhteistyötä muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa?

Onnikoti Kastanja toimii yhteistyössä turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja muiden turvallisuuteen liittyvien toimijoiden kanssa. Yhteistyön avulla kaikki turvallisuuteen liittyvät suunnitelmat pidetään ajan tasalla (mm. pelastussuunnitelma, poistumisturvallisuussuunnitelma). Suunnitelmia noudatetaan ja toteutumista seurataan säännöllisesti. Etelä-Savon hyvinvointialue Eloisa ohjaa kaikkea yhteistyötä. Eloisa valvoo palveluntuottajan toimintaa mm. tarkastuskäynneillä sekä muulla yhteistyöllä. Terveysviranomaisten ja pelastustoimen tarkastukset toteutetaan säännöllisesti. Pelastautumisharjoitukset, turvallisuuskävelyt ja alkusammutusharjoitukset järjestetään

henkilökunnalle ja asukkaille säännöllisesti. Yksikössä on käytössä väkivalta- ja aggressiivisuustilanteiden hallitsemiseen ja tilanteiden ennakointiin toimintamalli AVEKKI sekä kirjalliset ohjeet ja toimintamallit haastavasti käyttäytyvän asukkaan kohtaamiseen. Peruskoulutuksia ja täydennyskoulutuksia järjestetään säännöllisesti.

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?

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava lainsäädäntö, sekä Valviran luvassa määritelty henkilöstömitoitus ja rakenne. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä. Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen.
Yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne
Onnikoti Kastanjan toiminnasta vastaa yksikön johtaja (sairaanhoitaja YAMK), tiimivastaava (sosionomi), yksikön vakituinen henkilöstö koostuu sairaanhoitajasta, lähihoitajista ja sosionomeista. Lisäksi puolikkaalla työajalla työskentelevä hoiva-avustaja. Henkilökunta on paikalla ympärivuorokautisesti.
Käytössä on sijaisrinki, josta voi kysyä sijaisia äkillisiin poissaoloihin. Harjoittelussa olevat opiskelijat perehdytetään hyvin. Työvuorosuunnittelu lähtee yksikön toiminnan tarpeesta ja siten varmistetaan ja suunnitellaan henkilöstön riittävyys. Akuutissa kriittisessä tilanteessa ostamme palvelun ulkopuolelta.
Henkilöstömitoitus ja ohjauksen tarve arvioidaan jokaisen asukkaan kohdalla yksilöllisest

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

Sijaisten käyttöä suunnitellaan tarkasti yksikön toiminnasta lähtöisin. Koulutettuja sijaisia käytetään vakituisten työntekijöiden pidempien poissaolojen vuoksi. Äkilliset poissaolot pyritään ensisijaisesti hoitamaan yksikön vakituisilla työntekijöillä, mutta jos se ei ole mahdollista, silloin käytetään sijaisia. Sijaisten täytyy olla perehdytetty Onnikoti Kastanjan asukkaisiin ja toimintaan. Onnikoti Kastanjassa jokainen sijainen perehtyy vakituisen työntekijän ja yksikön johtajan

opastuksella yksikön toimintamalleihin, asukkaisiin ja ohjeistuksiin, ennen siirtymistä vahvuuteen.

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

Yksikön johtajalla Onnikoti Kastanjassa on selkeä tehtävänkuva. Esihenkilö käy palvelujohtajan ja johtoryhmän kanssa palaverit viikoittain.

7.4 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Miten työnantaja varmistaa työntekijöiden riittävän kielitaidon?

Yksikönjohtaja tapaa ja haastattelee kaikki työnhakijat. Työntekijän on osattava suomenkielen perusteet ja hänen suullinen - ja kirjallinen kielitaitonsa on oltava vähintään välttävä. Tarvittaessa annetaan lisäkoulutusta.

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 esimies omien tehtävä- ja vastuualueiden mukaisesti. Tätä työtä tukee omalla toiminnallaan HR-tiimi. Sijaisten rekrytointi on kuvattu osana henkilöstöprosessia. Sijaisten pätevyys ja ammattioikeudet tarkistetaan jokaisen rekrytoinnin yhteydessä. Sijaiset hankitaan sijaisohjeistusta noudattaen ja Onnikoti Kastanjan sijaislistaa käyttäen.
Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet.

Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon työntekijän soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviinsä?

Palkattaessa työntekijöitä Onnikoti Kastanjaan, otetaan huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Tietysti kokemus kehitysvammatyöstä ja esimerkiksi vaihtoehtoisista kommunikaatiomenetelmistä on hakijalle eduksi. Henkilöstöltä vaaditaan

tartuntatautilain mukainen rokotussuoja ja kaikki hakijat haastatellaan/tavataan ennen työhönottoa. Työntekijöiden huumetestaus rekrytoinnin yhteydessä toteutetaan työterveyshuollon toimintasuunnitelman mukaisesti.
Rekrytointi-ilmoitukset laitetaan osoitteeseen www.mol.fi / avoimet työpaikat. Kaikkien työntekijöiden kelpoisuudet tarkistetaan työsopimuksen teon yhteydessä Julkiterhikistä/-Suosikista. Koko henkilöstön kelpoisuudet tarkistetaan vuosittaisissa automaattiajoissa Julkiterhikistä/-Suosikista.

7.5 Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.

Toimintayksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Johtamisen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toimintakulttuuria ja suhtautumista asiakkaisiin ja työhön mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnassa. Sosiaalihuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen. Erityisen tärkeä täydennyskoulutuksen osa-alue on henkilökunnan lääkehoito-osaamisen varmistaminen.
Kehitysvammaisten erityishuollosta annetun lain (519/1977) 42a §:ssä säädetään erikseen erityishuollon toimintayksikön henkilökunnan perehdyttämisestä ja ohjeistamisesta työmenetelmiin ja keinoihin, joiden avulla tuetaan ja edistetään henkilön itsenäistä suoriutumista ja itsemääräämisoikeuden toteutumista. Erityishuollon toimintayksikön henkilökunta on koulutettava rajoitustoimen tarpeen ennaltaehkäisemiseen ja niiden asianmukaiseen käyttämiseen.
Työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytys asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen
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. Perehdytykseen kuuluu tutustuminen kaikkiin asukkaisiin ja heidän kanssaan toimimiseen sekä perehdytys myös heidän käyttämiin kommunikaatio- ja muihin apuvälineisiin.
Mehiläisen perehdytysohjelma antaa ohjeet eri tehtäviin liittyvästä perehdytyksestä. Yksikön perehdytysohjelmassa käydään kaikki työtehtävän osa-alueet läpi. Perehdytyksestä tehdään kirjaukset perehdytyslomakkeisiin. Perehdytykseen on erilliset lomakkeet, jotka käydään läpi kohta kohdalta uuden työntekijän kanssa. Perehdytyksestä vastaa niin yksikön johtaja kuin työntekijätkin.
Tietosuojaseloste:
Asiakkaan nimi, henkilötunnus, yhteystiedot.
Asiakkaan nimeämä lähiomainen, alaikäisen asiakkaan huoltaja, asiakkaan laillinen edustaja sekä mahdolliset muut asiakkaan antamat yhteyshenkilöt- / tahot.
Asiakkaan hoidon ja kuntoutuksen järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen ja seurannan turvaamiseksi tarpeelliset tiedot, kuten tutkimuksessa ja hoidossa syntyvät tapahtuma- ja terveystiedot sekä esitiedot.
Tiedot palvelun kestosta, palvelun laskutustiedot ja laskutusosoitteet.
Muut hoidon kannalta välttämättömät tiedot, esim. sairaanhoitajan, terveydenhoitajan, ravitsemusterapeutin, psykologin ym. työtehtävissä laatimat tiedot.
Mahdolliset tietojen luovutuksia koskevat tiedot ja luovutusten perusteet.
Asiakkaan hoitoa ja kuntoutusta toteuttaneen henkilön tiedot.
Lastensuojeluyksiköissä perusopetuksen todistukset ja henkilökohtaiset opetuksen järjestämistä koskeva suunnitelma
Kaikki asiakasrekisteritiedot muodostavat loogisen kokonaisuuden. Asiakkaan hoitoon ja kuntoutukseen osallistuvan terveydenhuollon ammattihenkilöiden kirjaamat tiedot talletetaan samaan rekisteriin sen osarekisteriksi.
Sähköisen rekisterin lisäksi voidaan ylläpitää osarekisterinä erillisiä paperilla olevia rekistereitä, jotka voivat sisältää mm. tietoja asiakkaan antamista suostumuksista ja kielloista asiakastietojen luovuttamiseen, allekirjoitettuja vuokra- ja palvelusopimuksia, lääkelistan, ulkoilulistan, nestelistan tai muita vastaavia listoja, joilla varmistetaan hoidon ja kuntoutuksen toteutumista.
Perehdytys:
Mehiläisessä on käytössä uuden työntekijän opas ja henkilöstön perehdyttämisohjelma koko henkilöstölle. Sisältö hieman poikkeaa tehtävästä ja työsuhteen kestosta riippuen. Käytössä on

perehdytyksen tarkistuslista, joka käydään läpi yhdessä työntekijän kanssa. Perehdytyslista on laadittu vakituisille työntekijöille, lyhytaikaisille sijaisille ja opiskelijoille.

Lähin esimies on vastuussa perehdytyksestä. Perehdytykseen osallistuu koko työyhteisö ja usein tarkoituksenmukaisinta onkin, että varsinaisen työtehtävien opastamisen tekevät työtoverit. Yksiköstä vastaava esimies vastaa siitä, että perehdytyksessä on käytettävissä riittävästi materiaalia ja käytettävä tieto on ajan tasalla.

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

- Domacare -asiakastietojärjestelmä ja vaitiolovelvollisuus ja salassapitolomake
- Perehdytyksen tarkistuslista / perehdytysohjelma
- Yksikön tilat ja arjen käytännöt
- Ohjaajien toimenkuvat
- Yksikön vuorokohtaiset toimenkuvat
- Muut erillisen perehdytysohjelmat edellyttämät asiat
- Tarvittaessa töihin kutsuttavien ja hyvin lyhyitä sijaisuuksia tekevien työntekijöiden perehdyttämisohjelmaan sisällytetään välttämättömät työsuhdeasiat 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 riittävällä laajuudella. Tarkistuslistaan tehdään tarvittaessa lisäyksiä. Perehdyttämisohjelma suunnitellaan esimiehen ja perehtyjän kesken yksilöllisesti huomioon ottaen mm. työsuhteen kesto ja luonne, ammattitaito, kokemus sekä koulutus. Tarkistuslista sisältää jäsennellyn luettelon perehdyttämisessä esille otettavia asioita perehdytyksen suunnittelun ja toiminnan tueksi.
- Perehdyttäminen alkaa, kun lähiesimies käy uuden työntekijän kanssa perehdyttämisen aloittamiskeskustelun ja alkaa täyttää hänen kanssaan perehdyttämisohjelmaa. Työhöntuloperehdyttäminen päättyy, kun perehdyttämislistaan on kuitattu kaikki aloituskeskustelussa suunnitellut asiat perehdytetyksi sekä osaaminen tarkistettu ja esimies on käynyt työntekijän kanssa perehdyttämisen loppukeskustelun ja perehdyttämisohjelma allekirjoitetaan. Loppukeskustelun yhteydessä esimies pyytää kirjallisen palautteen perehdytyksestä.
- Perehtyjälle opastetaan miten hän voi oma-aloitteisesti hakea materiaalia ja tietoa.
- Vastuu perehdyttämisen onnistumisesta on myös uuteen tilanteeseen tulevalla työntekijällä itsellään - oma aktiivisuus on avainasemassa.

- Jokaisen työntekijän täytetty perehdytysohjelma löytyy Onnikoti Kastanjan Sharepointista Perehdytys-tiedostosta.

Miten ja kuinka usein henkilökunnan täydennyskoulutusta järjestetään?

Onnikoti Kastanjan henkilöstöllä on nimetyt vastuualueet, joiden ajantasaisen tiedon ylläpitämisestä huolehditaan sisäisillä koulutuksilla. Koulutuksiin osallistuminen mahdollistetaan aina vastuualueen vaihtuessa.
Onnikoti Kastanjassa yksikön johtajan vastuulla on pitää kirjaa työntekijöiden koulutuksista ja osaamisista sekä järjestää työntekijälle täydennyskoulutusta, jos joku osaaminen vaatii päivitystä. Koulutuksen järjestämiseen voidaan käyttää ulkopuolista palvelua tai sitten Mehiläisen omaa osaamista. Koulutuskalenteriin on koottu tietoa Mehiläisen valtakunnallisista koulutuksista ja yhteistyökumppaneiden järjestämistä koulutuksista. Onnikoti Kastanjassa on omat koulutus- ja kehittämissuunnitelmat, jotka käydään henkilöstön kanssa yhdessä läpi alkuvuodesta. Koulutukset järjestetään tarpeenilmaantuessa ja/tai toiveesta.
Kehityskeskustelut yksikön johtaja pitää henkilöstölle alkuvuodesta.

7.6 Toimitilat

Tilojen käytön periaatteet

Onnikoti Kastanjassa on kolme eri ryhmäkotia, jossa yhdessä on neljä huonetta, toisessa viisi ja kolmannessa kuusi huonetta. Nämä ryhmäkodit saadaan tarvittaessa lukittua omiksi yksiköiksi. Jokainen huone on 25 neliömetriä, jossa on oma suihku ja wc. Asukas saa sisustaa huoneensa niin kuin haluaa, omilla huonekaluillaan. Asukkaalle voidaan antaa kulkulätkä, johon määritellään hänelle kulkuoikeudet yhteisiin tiloihin sekä omaan huoneeseensa. Kulkulätkän avulla asukas saa myös halutessaan oman huoneensa oven lukkoon. Asukkaan huone on asukkaan omassa käytössä, eikä siellä oleskella asukkaan poissa ollessa.
Jokaisessa ryhmäkodissa on oma yhteinen oleskelutila sekä keittiönurkkaus, jonka saa tarvittaessa suojattua sähkökäyttöisellä rullaverholla. Yhteisissä tiloissa asukkaat saavat oleskella vapaasti. Onnikoti Kastanjassa on yhteiset sauna- ja kodinhoitohuonetilat.
Pihapiirissä on myös viiden asunnon rivitalo, joka tarjoaa tuettua asumista. Asunnossa on oma keittiönurkkaus, jossa asukas voi valmistaa itse ruoat tai halutessaan aterioida voi myös palvelukodin puolella.

Onnikoti Kastanjaan asukkaan läheiset saavat tulla milloin vain vierailuille, ja he voivat yöpyä asukkaan huoneessa niin halutessaan.

7.7 Teknologiset ratkaisut

Mitä kulunvalvontaan tarkoitettuja teknologisia ratkaisuja yksiköllä on käytössä?

Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan erilaisilla kulunvalvontakameroilla sekä hälytys- ja kutsulaitteilla. Omavalvontasuunnitelmassa kuvataan käytössä olevien laitteiden käytön periaatteet eli esimerkiksi, ovatko kamerat tallentavia vai eivät, mihin laitteita sijoitetaan, mihin tarkoitukseen niitä käytetään ja kuka niiden asianmukaisesta käytöstä vastaa. Suunnitelmaan kirjataan mm. kotihoidon asiakkaiden turvapuhelinten hankintaan liittyvät periaatteet ja käytännöt sekä niiden käytön ohjaamisesta ja toimintavarmuudesta vastaava työntekijä.
Kuluttajaturvallisuuslain (920/2011) 7 §:n 13 kohdassa säädetään turvapuhelin- tai muun vastaavan palveluntuottajan velvollisuudesta laatia turvallisuusasiakirja, joka sisältää suunnitelman vaarojen tunnistamiseksi ja riskien hallitsemiseksi. Turvallisuusasiakirja voidaan pykälän 2 momentin mukaan korvata tässä omavalvontasuunnitelmassa huomioon otetuilla asioilla.

Mitä teknologisia ratkaisuja asiakkailla on henkilökohtaisessa käytössä (yksikön hankkimia)

Onnikoti Kastanjassa on käytössä Salton kulunvalvontajärjestelmä sekä 9Solutionin hälytysjärjestelmä. Jokainen asukas saa kulkulätkän ja halutessaan myös hälytysrannekkeen käyttöönsä. Käytössä on myös Est-turvallisuuspalveluiden soneco-turvahälytin ja vartijapalvelu. Kameravalvonta on lääkehuoneessa sekä etuovella.

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

Hälytysjärjestelmänä Onnikoti Kastanjassa on 9Solution. Sekä tehostetun asumisen että palveluasumisen puolella asukkaan on mahdollista saada käyttöönsä hälytyspainike. Hälytys tulee yksikön puhelimiin, joita työntekijät pitävät työvuorossaan mukana. Hälytyksestä näkee,

mistä hälytys tulee. Hälytysjärjestelmää testataan säännöllisesti työntekijöiden toimesta. Järjestelmä ilmoittaa, jos paristot ovat lopussa. Yksikön johtaja hoitaa tuotteiden tilauksen ja palautuksen. Perehdytys hälytysjärjestelmiin kuuluu työntekijöiden perehdytysohjelmaan ja saatu perehdytys kirjataan ylös.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?
9solutions: 0207529055
Est-turvallisuuspalvelut: 0504717937

7.8 Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

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

Asukkaiden apuvälineet ovat heidän nimissään lainassa apuvälinekeskuksen kautta. Onnikoti Kastanjan henkilökunta selvittää asiakkaan apuvälinetarpeen ja on yhteydessä kunnan apuvälinekeskukseen saadakseen asukkaalle käyttöön tarpeelliset apuvälineet. Käytön ohjaus apuvälineen toimittajalta ja/tai henkilökunnalta. Huolto apuvälineen toimittajan ohjeiden mukaisesti, tarkistetaan vuosittain ja tarpeen mukaan huollon tarve. Onnikoti Kastanjan sairaanhoitaja Teija Kirjavainen on terveydenhuollon laitteiden ja välineiden vastuuhenkilö Kastanjassa. Hän huolehtii terveydenhuollon laitteiden käytön ohjauksesta ja huollon järjestämisestä. Hän vastaa siitä, että yksikössä noudatetaan terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annettua lakia ja sen nojalla annettuja säädöksiä. Yksikön omien terveydenhuollon laitteiden laiterekisteri Spotilla.

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

Onnikoti Kastanjan henkilöstö on perehdytetty tekemään tarvittaessa vaaratilanneilmoitukset. Lisäksi yksikössä tehdään poikkeamailmoitus yksikön ohjeiden mukaan. Vaaratilanneilmoitukset tehdään Fimean ohjeen mukaan: terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista tehtävistä ilmoituksista: (https://www.fimea.fi/laakinnalliset_laitteet/fimealle-

tehtavat-ilmoitukset/ilmoitus-vaaratilanteesta) Linkki Fimean sähköiseen ilmoitukseen: https://tlt.fimea.fi/tltvaara/index.html

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot
Sairaanhoitaja Teija Kirjavainen, teija.kirjavainen@onnikodit.fi

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

8.1 Asiakastyön kirjaaminen

Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?

Henkilötiedolla tarkoitetaan kaikkia tunnistettuun tai tunnistettavissa olevaan luonnolliseen henkilöön liittyviä tietoja. Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Terveyttä koskevat tiedot kuuluvat erityisiin henkilötietoryhmiin ja niiden käsittely on mahdollista vain tietyin edellytyksin. Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn ajalta asiakastyön kirjaamisesta alkaen arkistointiin ja tietojen hävittämiseen saakka. Käytännössä sosiaalihuollon toiminnassa asiakasta koskevien henkilötietojen käsittelyssä muodostuu lainsäädännössä tarkoitettu henkilörekisteri. Henkilötietojen käsittelyyn sovelletaan EU:n yleistä tietosuoja-asetusta (EU) 2016/679. Tämän lisäksi on käytössä kansallinen tietosuojalaki (1050/2018), joka täydentää ja täsmentää tietosuoja-asetusta. Henkilötietojen käsittelyyn vaikuttaa myös toimialakohtainen lainsäädäntö. Rekisterinpitäjällä tarkoitetaan sitä tahoa, joka yksin tai yhdessä toisten kanssa määrittelee henkilötietojen käsittelyn tarkoitukset ja keinot. Henkilötietojen käsittelijällä tarkoitetaan esimerkiksi yksikköä/palvelua, joka käsittelee henkilötietoja rekisterinpitäjän lukuun. Rekisterinpitäjän tulee ohjeistaa mm. alaisuudessaan toimivat henkilöt, joilla on pääsy tietoihin (tietosuoja-asetus 29 artikla).
Tietosuoja-asetuksessa säädetään myös henkilötietojen käsittelyn keskeisistä periaatteista. Rekisterinpitäjän tulee ilmoittaa henkilötietojen tietoturvaloukkauksista valvontaviranomaiselle ja rekisteröidyille. Rekisteröidyn oikeuksista säädetään asetuksen 3 luvussa, joka sisältää myös rekisteröidyn informointia koskevat säännöt. Tietosuojavaltuutetun toimiston verkkosivuilta löytyy kattavasti ohjeita henkilötietojen asianmukaisesta käsittelystä.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL) on antanut sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköille viranomaismääräyksen (2/2015) sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain 19h §:ssä säädetystä tietojärjestelmien käytölle asetettujen vaatimusten omavalvonnasta. Tietojärjestelmien omavalvontasuunnitelma on erillinen asiakirja, jota ei ole säädetty julkisesti nähtävänä pidettäväksi, mutta on osa yksikön omavalvonnan kokonaisuutta.

Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla. Kirjaamisvelvoite alkaa, kun sosiaalihuollon viranomainen on saanut tiedon henkilön mahdollisesta sosiaalihuollon tarpeesta tai kun yksityinen palveluntuottaja alkaa toteuttaa sosiaalipalvelua sopimuksen perusteella. Kirjaamisvelvoitteesta on säädetty laissa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015) 4 §:ssä. Yksittäisen asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä. Jatkossa kirjaamista ohjataan yhä vahvemmin asiakirjarakenteiden avulla, joista THL tulee vuoden 2020 aikana antamaan asiaa koskevan määräyksen. Lain 3 luvussa säädetään asiakasasiakirjoihin kirjattavista perustiedoista.

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

Tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvän lainsäädännön, ohjeiden ja viranomaismääräysten noudattaminen käydään myös läpi perehdytyksessä ja näistä tiedot ja ohjeet löytyvät myös yksikön omilta sivuilta.

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

Henkilöstön ja harjoittelijoiden perehdytys ja täydennyskoulutus henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyen
Onnikoti Kastanjan henkilökunnan perehdyttämisohjelmassa varmistetaan tietosuoja-asioiden osaaminen ja hallinta. Siinä on eritelty perehdytettävät asiat, jotka tulee käydä läpi. Tietosuojakäytäntö ja vaitiolovelvollisuus selvitetään työntekijälle työsopimusta allekirjoitettaessa

ja se kirjataan henkilöstöhallintajärjestelmään. Osana työntekijöiden rekrytointiprosessia kartoitamme henkilön tietojärjestelmien käyttötaidot, joka huomioidaan myös mahdollisena lisäperehdytystarpeena. Osana perehdytystä työntekijä koulutetaan kunkin työssä tarvitsemiensa tietojärjestelmien tietoturvalliseen ja asianmukaiseen käyttöön. Oppimisympäristö Moodlessa on koko henkilöstölle pakollinen tietosuojakoulutus ja tentti, jonka jokaisen rekrytoidun tulee käydä ja hyväksytysti suorittaa ensimmäisen kuukauden aikana. Käyttövaltuudet on sidottu henkilön työsuhteeseen, jolloin käyttövaltuudet katkaistaan viimeistään työsuhteen päättyessä tai tarkistetaan jos työsuhteessa tapahtuu merkittäviä muutoksia. Onnikoti Kastanjan johtaja tilaa käyttövaltuudet ja vastaa niiden tarkoituksenmukaisuudesta.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

- Mehiläinen tietoturvajohtaja Kim Klemetti, kim.klemetti@mehilainen.fi
- Yksikönjohtaja Jenni Tissari p. 0406694777 jenni.tissari@onnikodit.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. Riskinhallinnan prosessissa käsitellään kaikki epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet ja niille sovitaan riskin vakavuuden mukaan suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon.
Vuonna 2023 tavoitteena pitää laatuindeksi 2022 vuoden tasolla. Kohtaamisen omavalvonta pysyväksi osaksi toimintaa. Perehdytysrunko kehittyy edelleen käyttäjäläheisemmäksi ja yksikön tarpeita vastaavammaksi.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Tämä omavalvontasuunnitelma on osa Sosiaalipalveluiden omavalvontaohjelmaa.

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

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

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

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys Mikkeli 29.8.2023

Seuraava päivitys: 4/2024

Allekirjoitus

Jenni Tissari
Yksikönjohtaja