SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Sisällysluettelo

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA 1
1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT 3
2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN 5
2.1 Omavalvontasuunnitelman seuranta 5
2.2 Omavalvontasuunnitelman julkisuus 5
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET 6
3.1 Toiminta-ajatus 6
3.2 Arvot ja toimintaperiaatteet 6
4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO 11
4.1 Riskienhallinta 11
4.2 Ilmoitusvelvollisuus 16
4.3 Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen 17
4.4 Korjaavat toimenpiteet 17
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET 18
5.1 Palvelu- ja hoitosuunnitelma 18
5.2 Asiakkaan kohtelu 20
5.3 Itsemääräämisoikeuden varmistaminen 20
5.4 Asiakkaan asiallinen kohtelu 24
5.5 Asiakkaan osallisuus 25
5.6 Asiakkaan oikeusturva 27
5.7 Omatyöntekijä 29
6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA 30
6.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta 30
6.2 Ravitsemus 31
6.3 Hygieniakäytännöt 32
6.4 Infektioiden torjunta 33

6.5 Terveyden- ja sairaanhoito 34
6.6 Lääkehoito 35
6.7 Rajattu lääkevarasto 36
6.8 Monialainen yhteistyö 36
7 ASIAKASTURVALLISUUS 37
7.1 Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa 37
7.2 Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta 37
7.3 Henkilöstö 37
7.4 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet 38
7.5 Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta 39
7.6 Toimitilat 40
7.7 Teknologiset ratkaisut 40
7.8 Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet 41
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN 43
8.1 Asiakastyön kirjaaminen 43
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA 45
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA 46

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja Mehiläinen Hoivapalvelut Oy / Onnikoti Retiisi	
Y-tunnus: 2099743-4 Kunta: Helsinki Kunnan nimi: Helsinki	

Onnikoti Retiisi		Y-tunnus 2099743-4
Esihenkilö / vastuuhenkilö Ville Muttonen	Yhteystiedot (puhelin ja sähköposti) 040 5566435, ville.muttonen@onnikodit.fi	
Toimintayksikön katuosoite Retiisikatu 3		70820 Kuopio
Palvelut / asiakasryhmä Ympärivuorokautinen palveluasuminen / kehitysvammaiset		Asiakaspaikkamäärä 20

Hyvinvointialue Pohjois-Savo	
Sijaintikunta Kuopio	Sijaintikunnan yhteystiedot Käyntiosoite: Tulliportinkatu 15 H, 3. krs 70100 Kuopio Postiosoite: PL 227, 70101 Kuopio Sähköpostiosoite: vammaispalvelut(at)kuopio.fi Yleinen ohjaus ja neuvonta, p. 017 186 366

LUPATIEDOT (ympärivuorokautinen palvelu)

Luvan myöntämispäivä 21.11.2018	Palvelu, johon lupa myönnetty Ympärivuorokautinen palveluasuminen, kehitysvammaiset

REKISTERÖINTITIEDOT (Ilmoituksenvaraiset palvelut)

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat:

Siivous ja kiinteistöhuolto, Lassila & Tikanoja

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden?

Säännöllisillä tarkastuksilla yhteistyössä Lassila & Tikanoja kanssa.

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmat?

☒ Kyllä ☐ Ei

2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

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

Yksikönjohtaja ja koko Onnikoti Retiisin henkilökunta. Omavalvontasuunnitelma käydään läpi henkilökuntakokouksissa. Omavalvontasuunnitelma velvoitetaan lukemaan ja allekirjoittamaan.

Kuka vastaa omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)

Yksikönjohtaja Ville Muttonen, 040 5566435

2.1 Omavalvontasuunnitelman seuranta

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

Omavalvontasuunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa. Ja aina tarvittaessa esimerkiksi henkilökuntamuutoksien tai toiminnan muutosten vuoksi.

2.2 Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?

Onnikoti Retiisin toimistotilassa viranomaiskansiossa sekä asukkaiden yleisessä aulassa. Omavalvontasuunnitelma löytyy myös Onninetistä Onnikoti Retiisin tiedostoista sekä toimintayksikön verkkosivuilta.

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

3.1 Toiminta-ajatus

Mikä on yksikön/palvelun toiminta-ajatus?

Toiminta-ajatus ilmaisee, kenelle ja mitä palvelua tuotetaan. Toiminta-ajatuksen tulee perustua toimialaa koskevaan lainsäädäntöön. Keskeiset sosiaalihuollon palvelua ohjaavat lait ovat sosiaalihuoltolaki, laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista sekä erityislakeina lastensuojelu- ja vammaispalvelulaki sekä laki kehitysvammaisten erityishuollosta, mielenterveys- ja päihdehuoltolaki ja vanhuspalvelulaki.
Mikä on yksikön/palvelun toiminta-ajatus?

- Onnikoti Retiisi on kehitysvammaisten asumispalveluyksikkö, joka tarjoaa ympärivuorokautista palveluasumista kehitysvammaisille henkilöille. Onnikoti Retiisi sijaitsee Kuopiossa, Petosen asuinalueella. Lähellä ovat Petosen palvelut. mm. terveyskeskus, laboratorio, hammashuolto, kirjasto, uimahalli, kuntosaleja ja kauppoja. Liikenneyhteydet Kuopion keskustaan ovat hyvät.

- Onnikoti Retiisissä on oma iso aidattu sisäpiha-alue, puutarha kalustoineen, kasvilavoineen ja kasvihuone sekä istutuksia. Etupiha on asvaltoitu ja siellä on helppo liikkua pyörätuolilla, sekä muilla apuvälineillä. Päärakennuksen lisäksi Onnikoti Retiisillä on toimintarakennus, jossa voi tehdä erilaisia kädentöitä, harrastaa musiikkia tai vaikka viettää elokuvahetkeä.

- Onnikoti Retiisin asukkaat ovat iäkkäämpiä kehitysvammaisia. Onnikotii Retiisin palvelu sisältää terveydenhoitoa, sairauksien seurantaa, huolenpitoa, avustamista ja ohjausta päivittäisissä toiminnoissa. Lisäksi tarjoamme suunniteltua päivätoimintaa asukkaiden henkilökohtaisen suunnitelman mukaan. Asukkaille järjestetään myös viriketoimintaa, johon voivat kaikki asukkaat osallistua. Omaohjaajat järjestävät yksilöllisä hetkiä asukkailleen kerran viikossa.

- Onnikoti Retiisi tarjoaa asukkailleen koko loppuelämän kodin.

- Onnikoti Retiisi on asukkaiden koti, jossa kodikkuutta ja viihtyisyyttä pidetään yllä kaikin mahdollisin keinoin, ympäröivä luonto ja ulkoilu- ja liikuntamahdollisuudet huomioiden.

- Yksikössä hyödynnetään mahdollisuuksien mukaan green care – toimintaa (vihreä hoiva). Tämä tarkoittaa luontoon liittyvää ammatillista toimintaa, jolla edistetään ihmisten hyvinvointia ja elämänlaatua. Green care toiminta on mukana sekä suunnitellussa päivätoiminnassa, että kaikille suunnatussa viriketoiminnassa.

3.2 Arvot ja toimintaperiaatteet

Mitkä ovat toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet?

Sosiaalihuollon palveluiden tulee toteuttaa sosiaalihuollon lainsäädännön keskeisiä periaatteita. Palveluiden tulee edistää ja ylläpitää hyvinvointia sekä sosiaalista turvallisuutta, vähentää eriarvoisuutta ja edistää osallisuutta, turvata yhdenvertaisin perustein tarpeenmukaiset, riittävät

ja laadukkaat sosiaalipalvelut sekä muut hyvinvointia edistävät toimenpiteet, edistää asiakaskeskeisyyttä sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa. Arvot liittyvät läheisesti myös työn ammattieettisiin periaatteisiin ja ohjaavat valintoja myös silloin, kun laki ei anna tarkkoja vastauksia käytännön työstä nouseviin kysymyksiin. Arvot kertovat työyhteisön tavasta tehdä työtä. Ne vaikuttavat päämäärien asettamiseen ja keinoihin saavuttaa ne. Toimintaperiaatteet kuvaavat yksikön/palvelun tavoitteita ja asiakkaan asemaa yksikössä/palvelussa. Toimintaperiaatteita voivat olla esimerkiksi yksilöllisyys, turvallisuus, perhekeskeisyys, ammatillisuus. Yhdessä arvojen kanssa toimintaperiaatteet muodostavat toimintatapojen ja -tavoitteiden selkärangan ja näkyvät mm. asiakkaan ja omaisten kohtaamisessa.
Toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet ovat osa omavalvontasuunnitelmaa ohjaten omavalvonnan toimeenpanoa.
Mitkä ovat toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet?

Tieto ja taito
Tieto ja taito on yksi koko Onnikotien toimintaa ohjaavista arvoista. Tällä tarkoitetaan esimerkiksi ammattitaitoista henkilökuntaa. Seuraavana avataan mitä tieto ja taito tarkoittaa Onnikoti Retiisissä:

- Mehiläinen Hoivapalvelut Oy on vahvasti sitoutunut korkeaan ammatilliseen osaamiseen. Henkilöstön osaamisesta ja ammattitaidosta huolehtiminen alkaa rekrytointiprosessista, jatkuen henkilöstön kouluttamiseen, kehittymiseen ja säännölliseen osaamisen ja kehitystarpeiden arviointiin, esimiestyön ja johtamisen kehittämistä unohtamatta.
- Mehiläinen Hoivapalvelut Oy:ssä sovelletaan toimiviksi koettuja ja tutkittuja menetelmiä ja meillä on sertifioitu laatujärjestelmä ISO/DIS 9001 ja 14001 mukaisesti. Laadun arviointi ja kehittäminen ovat jatkuvaa.
- Kaikki Onnikoti Retiisin ohjaajat ovat terveydenhuolto koulutuksen käyneitä lähi- ja sairaanhoitajia sekä sosiaalipuolen koulutuksen saaneita sosionomeja. Sijaisina pyritään myös ensisijaisesti käyttämään vakituisia koulutettuja keikkalaisia tai alalle opiskelevia. Koulutukseen kannustetaan ja ohjaajat voivat osallistua koulutuksiin yksilöllisen tarpeen mukaan. Retiisissä järjestetään sisäisiä koulutuksia talon tarpeita ajatellen; esimerkiksi lääkekoulutusta apteekin taholta, muistihoitajan koulutusta ja hygieniakoulutusta KYS:n hygieniahoitajalta. Mehiläisen oma koulutustarjonta on nähtävissä Mehiläisen oman tiedotuskanavan Mehinetin sivuilla. Koulutuksiin on yleisesti varattu 3 päivää vuodessa/ohjaaja.
- Ohjaajat voivat hakeutua myös muihin ulkopuolisiin koulutuksiin esim: Greencare koulutus, joka on suunnattu ohjaukseen sopivaksi.
- EA-1 koulutuksessa ohjaajat käyvät kolmen vuoden välein ja turvakorttikoulutuksessa viiden vuoden välein. Kyseiset korttikoulutukset on käyty vuonna 2022.
- Lääkeosaamista varmistetaan lääkehoidon osaaminen verkossa lääketenteillä ja lääkenäytöillä. Yksikössä myös tiiviimmin tekeville sijaisille on vaatimuksena lääkeluvat.
- Hygieniaosaamiseen liittyen ohjaajien täytyy suorittaa hygieniapassi. Ilman hygieniapassia ei voi työskennellä keittiövuorossa.

Välittäminen ja vastuunotto
Välittäminen ja vastuunotto tarkoittaa koko Onnikotien toiminnassa, että asukkaistamme välittäminen toimii perustana työllemme. Seuraavana avataan mitä välittäminen ja vastuunotto tarkoittaa Onnikoti Retiisissä:

- Huolehdimme ja vastaamme siitä, että palvelumme toteutuvat siten, kun olemme sopineet. Hoiva- ja kuntoutusprosessien kulkua ja etenemistä arvioidaan säännöllisesti ja kuntoutusta toteutetaan suunnitelmallisesti. Hoivan ja kuntoutuksen toteutus ja asiakkaan vointi ja toimintakyvyn muutokset dokumentoidaan ja muutoksista tiedotetaan aktiivisesti. Kannustamme asukkaitamme vastuun ottamiseen omasta elämästään ja toiminnastaan ja rohkaisemme mahdollisimman suureen omatoimisuuteen.
- Onnikoti Retiisissä laaditaan asukkaalle asumisen toteuttamissuunnitelma kuukauden kuluessa siitä, kun hän on muuttanut taloon. Palvelusuunnitelman laadintaan osallistuvat asukas, asukkaan omaohjaaja, palveluohjaaja, sairaanhoitaja, yksikön johtaja ja asukkaan niin halutessa hänen läheisensä. Asukkaita kohdellaan Retiisissä yksilöinä ja heidän toiveensa otetaan huomioon. Omahoitajatuokioissa keskustellaan yksilöllisesti toiveista ja asukkaalle tärkeistä asioista. Yhteisökokouksissa käydään läpi yhteisön yhteisiä asioita. Yhteisökokouksissa kiinnitetään huomiota asukkaiden keskinäisiin toimintatapoihin, ohjaten kaikkia arvostamaan asukastovereitaan. Yhteisökokouksessa kiinnitetään huomiota siihen, että jokainen saa sanoa halutessaan ajatuksensa
- Yhteisökokouksessa esitettyjä asukkaiden toiveita ja esille tuomia asioita käsitellään työntekijöiden viikkokokouksessa. Viikkokokouksessa työntekijät suunnittelevat tarpeelliset toimenpiteet ja ne otetaan uudelleen esille yhteisökokouksessa tarpeen tullen. Pienemmät toiveet toteutetaan asukkaan ja omaohjaajan toimesta.
- Asukkaita tervehditään, kun tullaan heidän kotiinsa. Asukkaiden kanssa jäädään juttelemaan heidän niin halutessaan, mutta myös omaa rauhaa kunnioitetaan. Asukkaalla on mahdollisuus saada halutessaan omaa rauhaa omassa huoneessa ja huoneisiin mennessä koputetaan oveen.
- Onnikoti Retiisissä on sovittu, että ohjaajat kirjaavat joka vuorossa jokaisesta asukkaasta. Kirjauksissa pyritään kuvaamaan asukkaan toimintakykyä kokonaisvaltaisesti. Asukkaita kannustetaan tekemään asioita itse. Ohjaaja opastaa ja auttaa tarvittaessa. Asukkaiden tavoitteita arvioidaan 6 kuukauden välein Domacare-kirjausohjelmassa olevaan asumisen toteuttamissuunnitelmaan. Mikäli toimintakyvyssä tapahtuu muutoksia, tehdään arviointi aiemmin ja suunnitellaan tavoitteita
- Ympäristö asioista Retiisiläiset yrittävät ottaa vastuuta kierrättämällä mahdollisimman paljon. jätteitä lajitellaan sekä asukkaiden, että ohjaajien toimesta.

Kumppanuus ja yrittäjyys
Onnikodeille kumppanuus ja yrittäjyys tarkoittaa luotettavaa ja laadukasta toimintaa palvelun tilaajien ja viranomaisten kanssa. Seuraavana avataan mitä kumppanuus ja yrittäjyys tarkoittaa Onnikoti Retiisissä:

- Toimintamme rakentuu yhteistyölle asiakkaiden, heidän läheisten ja palvelun tilaajan kanssa. Palveluita suunnitellaan ja kehitetään yhdessä kaikkien hoivaan osallistujien kanssa. Hyödynnämme aktiivisesti ympäristön palveluita ja toimintamahdollisuuksia tuomaan lisäarvoa asiakkaittemme arkeen.
- Luomme ja ylläpidämme yhteishenkeä ja teemme hyvillä mielin töitä yhdessä, yhteisen tavoitteen ja korkean asiakastyytyväisyyden eteen.
- Asukkaiden läheiset voivat vierailla Onnikoti Retiisissä ilman vierailuaikaa. Ohjaajat auttavat asukkaita pitämään yhteyttä läheisiin myös puhelimitse, mikäli asukas ja läheinen sitä toivovat. Ohjaajat keskustelevat läheisten kanssa heidän käydessään. Asukkaat voivat halutessaan tarjota kahvit ohjaajan avustamana vierailleen. Asukkaiden läheisiä kuullaan ja he voivat osallistua asiakkaan luvalla asiakkaan hoitopalaveriin.
- Palvelusuunnitelman laatimisessa on mukana aina hyvinvointialueen sosiaalipuolen palveluohjaaja ja tarpeen tullen edunvalvoja tai joku muu asukkaan elämän kannalta tärkeä henkilö, esimerkiksi vammaispalvelun lääkäri. Hyvinvointialueen palveluohjaajaan ollaan yhteydessä aina, jos asukkaan tilanteessa tapahtuu muutoksia.
- Lähialueen yrityksistä lähikaupan kanssa on yhteistyötä työtoiminnan kautta. Asukkaiden kanssa käydään siellä kaupassa yhdessä. Lähistön muitakin yrityksiä käytetään asiakkaiden tarpeiden mukaan esimerkiksi parturi kampaamoa. Lähellä olevassa toimintakeskuksessa on käyty vierailemassa ja sieltä otetaan Onnikoti Retiisiin vieraita vastaan. Viereisen päiväkodin kanssa tehdään yhteistyötä mm. järjestäen yhteisiä tapahtumia mahdollisuuksien mukaan.
- Omasta seurakunnasta vierailee pappi säännöllisesti ja sieltä voidaan pyytää pappia käymään asukkaan luona hänen halutessaan
- Viriketoiminnassa hyödynnetään lähialueen mahdollisuuksia. Varsinkin kesällä hyödynnetään lähialueen maastoja retkeillen ja rannalla käyden, sekä kalassa että laavutulilla istuen. Lähiympäristö tarjoaa myös hyvät ulkoilu reitit sekä kävellen että pyörätuolilla avustaen liikkumiseen. Kaverikoira tapahtumat ovat myös säännöllisiä.

Kasvu ja kehittäminen

Kasvu ja kehitys tarkoittaa Onnikodeilla muutakin kuin taloudellisia tavoitteita. Seuraavana avataan sitä mitä kasvu ja kehittäminen tarkoittaa Onnikoti Retiisissä:

- Kasvu ja kehitys tarkoittaa muun muassa jatkuvaa uusien ja parempien toimintamallien etsimistä, jotta voimme entistä paremmin vastata asiakkaidemme tarpeisiin ja odotuksiin. Palautteen hyödyntämistä, yhteistyötä tilaajan kanssa, henkilöstön toiminnan tehokkuutta ja ammattilaisten/ työryhmien henkilökohtaista kasvua ja kehitystä.
- Onnikoti Retiisissä ohjaajat auttavat kädestä pitäen ohjaten tai sanallisesti rohkaisten asukkaita tekemään itse päivittäisiä toimia ja uusia asioita. Esimerkiksi kaupassa asiakas suorittaa maksamisen omalla rahalla itse ohjaajan kannustaessa ja tukiessa. Päivätoiminnassa kehitetään kädentaitoja ja luovuutta. Asukkaiden tavoitteita arvioidaan säännöllisesti ja tavoitetasoa nostetaan tarpeen mukaan, jos asukas on saavuttanut

edellisen tason. Koska suurin osa asukkaista on ikääntyviä ja heidän toimintakykynsä on laskusuuntainen, joudutaan tavoitteita myös madaltamaan ja tavoitteena on usein toimintakyvyn yllä pitäminen.

- Onnikoti Retiisissä kehitetään ja muokataan toimintaa sitä mukaan, kun tarpeita ilmenee, kuunnellen asukkaita, läheisiä ja palvelun ostajia. Päivätoimintaa kehitetään koko ajan asukkaiden antaman palautteen pohjalta. Asioihin pyritään löytämään hyviä ratkaisuja kokeilemalla erilaisia toimintatapoja. Mikäli ratkaisu kokeilun jälkeen osoittautuu hyväksi se jää käytäntöön, joskus ratkaisuja joudutaan arvioitaessa myös muuttamaan.
- Yksikkökokouksessa pohditaan laatuindeksistä nousevia asioita, mietitään miten toimintamme vastaa asetettuja laatutavoitteita. Uusia esille nousseita asioita käydään läpi asukkaiden kanssa myös yhteisökokouksessa, mikäli asia vaikuttaa asukkaiden arkeen. Asukkaita kannustetaan kertomaan omia toiveita ja yhdessä pohtimaan miten toimintaa voidaan kehittää asukkaiden parhaaksi.

Teemme asioinnin kanssamme helpoksi, palvelemme kokonaisvaltaisesti ja kohtaamme jokaisen asiakkaan yksilöllisesti.

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

4.1 Riskienhallinta

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

Kuvaa, miten yksikön riskienhallinta/omavalvonta toimii

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. Esihenkilön 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.

Riskienhallinnan prosessi on käytännössä omavalvonnan toimeenpanon prosessi, jossa riskienhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

- Asukkaalle pyritään turvaamaan hänen tarvitsemansa palvelut. Kalenteri päivittäisenä työkaluna on tärkeä apuväline, jotta asiat eivät jää pelkästään asukkaan ja ohjaajien muistin varaan. Esimerkiksi asukkaan säännölliset mittaukset ovat tärkeä ohjelmoida kalenteriin.
- Yksikössä on ikääntyviä asukkaita ja osalla on korkea riski kaatua. Asukkaiden turvaksi on hankittu suojavarusteita mm. lonkkasuojia, kypärää ja apuvälinettä liikkumiseen. Asukkaan kanssa on hankinnoista ja käytöstä sovittu yhdessä.
- Ulko-ovet avautuvat klo 21–07 vain ohjaajien avaimella, jotta ulkopuolisten sisäänpääsy estetään.
- Poikkeustilanteissa seurataan yleisiä toiminta ohjeita, mikäli kyseessä on yleinen hälytys. Lähin väestönsuoja on Lippumäen urheiluhallilla. Pelastuslaitos antaa ohjeistuksen sekä avustaa siirtymisessä.
- Sähkökatkoihin on varauduttu taskulampuin sekä otsalampuin, pidemmissä katkoissa toimitaan kaupungilta saatujen ohjeiden mukaan. Yksikössä on myös patterilla toimiva radio, josta voidaan kuunnella toimintaohjeita. Vesikatkoien aikana kaupunki toimittaa käyttöveden. Lyhyihin ennalta tiedettyihin vesikatkoihin henkilökunta varaa tarvittavan käyttöveden astioihin.
- Turvallisuus kävelyissä käydään läpi palotilanteissa toimiminen 3kk.n välein. Uusille työntekijöille kerrotaan perehdytyksessä toimintaohjeet.
- Yksikköön on koottu erillinen viranomaiskansio mikä sisältää mm. valmiussuunnitelman.
- Yksikön johtaja sopii pelastusharjoitukset pelastuslaitoksen kanssa kerran vuodessa. Päivitettyyn pelastussuunnitelmaan on jokainen työntekijä velvollinen tutustumaan.
- Työntekijät käyvät SPR:n EA 1 kurssin joka kolmasvuosi
- Yksikön lääkehoitosuunnitelma tarkistetaan vähintään kerran vuodessa tai aiemmin jos tarvetta. Lääkehoitoa toteutetaan hoivan yhteisen ja yksikön oman suunnitelman mukaisesti. Suunnitelmassa on pyritty laatimaan ohjeet kaikkia riskitilanteita varten: Lääkkeiden säilytyksestä, jakamiseen ja asukkaille antamiseen. Jokainen lääkehoitoa suorittava on velvollinen noudattamaan ohjeita. Lääkehoitosuunnitelmassa on erikseen nostettu esille yksikössä käytössä olevat riskilääkkeet
- Asukkaiden asiat dokumentoidaan Domacare kirjausjärjestelmään. Domacare ohjelmat toimivat sekä puhelimessa että tietokoneella. Puhelimien ja tietokoneen sulkeminen käytön jälkeen turvaa sen, ettei kukaan ulkopuolinen lue tietoja. Ohjaajat käyttävät ohjelmaa omilla tunnuksillaan. Paperiset asukaspaperit säilytetään lukitussa kaapissa asukkaiden omissa kansioissa.

- Puhelimitse asioidessa erityiseksi haasteeksi tulee tila, jossa puhutaan asukkaan asioista koska erillistä toimistoa ei ole. Asukkaan omasta huoneesta soittamiseen yhdessä asukkaan kanssa pyritään aina, kun on mahdollista. Mikäli talon ulkopuolelta tulee esimerkiksi lääkärin puhelu, pyydetään soittajaa odottamaan sen aikaa, että puhelimessa olija siirtyy sellaiseen tilaan missä voi puhua.
- Henkilökunnan sairastuminen ja sijaisten saaminen on joskus haastavaa. Yksikössä on vakituisia keikkalaisia, joita kutsutaan töihin viestiryhmän kautta. Henkilökunnalla on myös oma sisäinen ryhmä, johon kaikki halukkaat ovat liittäneet itsensä, tämän kautta voi joskus myös lähettää kutsuja, mikäli henkilövajetta ei muuten saada korjattua.
- Sijaisryhmää pyritään vahventamaan koko ajan sopivien ja koulutettujen sijaisten löydyttyä.

Retiisin tilat ovat uudet ja nykyaikaiset. Ovissa on sähköiset lukot ja palohälytysjärjestelmä on automatisoitu. Palojärjestelmän testaus tapahtuu palolaitoksen toimesta. Yksikössä tehdään säännöllisesti toimitilatarkistus, jossa käydään läpi yksikön tilat ja ulkoalueet.
Toimitilatarkistuksen jälkeen suunnitellaan ja aikataulutetaan tarvittavat korjaavat toimenpiteet.
Päivittäin myös pyritään katsomaan poistumisteiden esteettömyys varsinkin illalla.

Riskien tunnistaminen

Riskienhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan.
Miten henkilökunta, asiakkaat ja omaiset tuovat esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit mukaan lukien sosiaalihuoltolain 48 §:n mukainen ilmoitusvelvollisuus?

- Yksikön esihenkilö tarkistaa viikoittain kirjauksia omavalvontakyselyn tiimoilta. Yksikkökokouksessa käydään henkilökunnan kanssa läpi omavalvonta mittareiden toteutuminen. Esihenkilö antaa palautetta, jos havaitsee puutteita. Yhdessä suunnitellaan korjaavat toimenpiteet ja vastuu henkilö niiden toteuttamiseen.
- Yksikkömme on pieni ja esihenkilölle voi jokainen ohjaaja ja asukas kertoa suoraan, jos havaitsee vaaran paikkoja tai riskitilanteita.
- Mikäli joku haluaa tehdä nimettömänä ilmoituksen, se on mahdollista Mehiläisen omien sivujen kautta.
- Onnikoti Retiisissä täytetään laatukysely kuukausittain, siihen vastaavat kaikki asukkaat, ja henkilökunta. Läheisille kysely lähetetään kolmen kuukauden välein. Tulokset käydään läpi yksikkökokouksesta ja jos jollakin tasolla näkyy poikkeamia, mietitään yhdessä, miten asioita voidaan korjata.
- Yksikön lääkeluvista ja niiden uusimisesta huolehtii yksikön lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja. Hän käy myös yksilöllisiä keskusteluja työntekijän kanssa, mikäli havaitsee lääketyöskentelyssä riskejä.
- Yksikössä vaarojen arviointia tehdään ympäri vuoden Mehiläisen laadunvuosikellon mukaisesti.

- Toimitilatarkistukset tehdään neljä kertaa vuodessa; maaliskuussa, kesäkuussa, syyskuussa ja joulukuussa. Toimitilatarkistukseen osallistuu mahdollisimman monta työtekijää.
- Kaikki, sekä asukkaille että työntekijöille sattuneet haittatapahtumat, ja läheltä piti tilanteet, kirjataan poikkeamat lomakkeelle. Kaikille työntekijöille opastetaan linkki perehdytyksessä.

Miten asiakkaat ja omaiset tuovat esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riski?
Asiakkaiden kanssa tehdään kuukausittain laatukysely, missä asukas voi kommentoida mennyttä kuukautta. Asukkaiden kanssa käydään myös säännöllisesti keskustelua yksikön turvallisuudesta, epäkohdista, poikkeamista ja riskeistä. Asukkaille järjestetään myös kerran viikossa asukaskokous, missä asukkaat voivat tuoda epäkohtia julki kaikkien kuullen.

Omaiset voivat tuoda havaitsemansa epäkohdat ilmi suoraan henkilökunnalle tai yksikönjohtajalle. Omaisille lähetetään muistutusviesti laatuindeksi kyselystä kolmen kuukauden välein, missä palautteen voi kuitenkin myös antaa päivittäin. Kyselyn vastaukset ovat nimettömiä.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen
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.
Miten yksikössä käsitellään haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet ja miten ne dokumentoidaan?

Riskien käsitteleminen
•Yksikön haittatapahtumista ja läheltä piti tilanteista kirjatut poikkeamailmoitukset, käydään läpi viikoittain. Vakavat poikkeamat eli taso 4 ja 5 käydään läpi välittömästi. Vakavat poikkeamailmoitukset menevät tietoon myös laatupäällikölle sekä palvelujohtajalle. Tilanteiden korjaamiseksi suunnitellaan toimenpiteet, jotka laitetaan täytäntöön välittömästi. Toimenpiteiden riittävyyttä arvioidaan seuraavissa kokouksissa. Asioita ei jätetä hautumaan, vaan kokouksissa sovitaan tarpeelliset toimenpiteet toteuttava henkilö tai henkilöt. Poikkeamailmoitusten yhteenveto raportit käydään läpi myös puolivuosittain laadunvuosikellon mukaan, samoin lääkehoidon itsearviointi.

•Asukkaan kanssa keskustellaan tilanteesta ja samoin omaisen kanssa, mikäli tapahtuma sitä vaatii. Asukkaan ja omaisen kanssa voidaan yhdessä myös sopia ratkaisuja, joilla haittoja voidaan minimoida esimerkiksi turvallisten suojavarusteiden hankkiminen. Mikäli haittatapahtuma aiheuttaa korvausvaatimuksia niin henkilökunta ohjeistaa omaisia hakemiseen.

• Henkilökunnan yksikkökokouksessa käydään joka kuukausi läpi tehdyt haittatapahtumailmoitukset. Samalla mietitään ratkaisuja tilanteen korjaamiseksi ja uusien tapahtumien ennaltaehkäisemiseksi. Korjaavia toimintoja kirjataan yksikkökokous muistioon. Yksikkökokouksessa käydään läpi myös jos välittömästi tehtyjä toimenpiteitä ja mietitään

riittävätkö ne. Asukkaalle sattuneet haittatapahtumat sekä läheltä piti tilanteet, kirjataan myös asukkaan tietoihin Domacare järjestelmään.

Korjaavat toimenpiteet

Laatupoikkeamien, epäkohtien ja läheltä piti -tilanteiden sekä haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tapahtumien syiden selvittäminen ja niihin perustuen menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaukset omavalvonnan seuranta-asiakirjaan.
Kuvatkaa korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen:

• Korjaavilla toimenpiteillä pyritään estämään haittatapahtumien toistuminen. Oli sitten kyseessä, läheltä piti tilanne, tai sattunut vaaratilanne. Poikkeamailmoitusta tehdessä kuvataan tapahtunut mahdollisimman tarkasti: olosuhteet tapahtumahetkellä ja poikkeamat sovituista menettelytavoista, sekä syyt miksi ei ole pystytty noudattamaan sovittuja menettelytapoja. Poikkeamailmoitusta käsiteltäessä korjaavat toimintatavat kirjataan ja niihin palataan seuraavissa yksikkökokouksissa. Jokainen työntekijä saa tiedotteen sähköpostiin yksikkökokouksesta. Asukkaalle tapahtuneissa haittatapahtumissa korjaava toimenpide kirjataan myös Domacaren asukas kirjauksiin, jotta tieto välittyy eteenpäin.

• Yksikkökokouksessa sovitaan, millä aikataululla kuka tekee ja mitä asialle. Jos korjaava toimenpide vaatii lisäkoulutusta, se pyritään järjestämään mahdollisimman pian yksikön johtajan toimesta. Mikäli havaitaan tieto puutteita toimintaohjeiden noudattamisessa, niitä kerrataan.

• Tarvittaessa yksikön johtaja puuttuu asiaan keskustellen henkilökohtaisesti yksittäisen työtekijän kanssa.

• Yksikössä pyritään mahdollisimman pian puuttumaan epäkohtiin. Retiisi on pieni yhteisö ja suora yhteys yksikön esihenkilöön on mahdollista ottaa heti havaituista epäkohdista. Yksikön esihenkilö tarvittaessa aloittaa asioiden tarkemman selvittelyn ja korjaavien toimenpiteiden toteuttamisen yhdessä henkilökunnan kanssa. Retiisissä pyritään avoimeen ja ilmapiiriin, Jokaisella työntekijällä on myös velvollisuus tuoda esille epäkohtia.

• Haittatapahtumat ja läheltä piti tilanteet, raportoidaan poikkeamat lomakkeella. Korjaavia toimenpiteitä ja lisävahinkoa estäviä toimenpiteitä on jokainen ohjaaja velvollinen tekemään välittömästi huomatessaan vaaran paikan, esimerkiksi jos lattialla on vettä se, joka huomaa pyyhkii pois.

• Yksikössä on kaksi poikkeamat käsittelijää, niin etteivät ilmoitukset jää koskaan pitkäksi aikaa käsittelemättä. Ilmoitukset käsitellään pääsääntöisesti viikoittain mutta jos tapahtuma vaatii pikaista (taso 4 tai 5) ratkaisua se käydään heti läpi paikalla olevien ohjaajien kanssa. Ohjeet poikkeamailmoitusten tekemiseen löytyvät Mehiläisen omalta tiedotuskanavalta Mehinetistä.

• Asukkaalle sattuneet haittatapahtumat raportoidaan aina myös Domacaren asiakastieto järjestelmään, vakavat tapahtumat ilmoitetaan asukkiaan lisäksi hänen läheiselleen välittömästi. Vakavissa tapauksissa ollaan yhteydessä myös kunnan sosiaalityöntekijään.

• Laatupoikkeamien käsittely ja läpikäynti on yksikön esihenkilön vastuulla. Laatupoikkeamat käydään yhdessä läpi työntekijöiden kanssa yksikkökokouksessa ja niihin pyritään kehittämään toimenpiteitä. Toimenpiteiden vaikutus arvioidaan suunnitellusti. Kaikista poikkeamista tiedotetaan kokouksen, lisäksi sähköpostilla, jotta tieto menee heille, jotka eivät ole paikalla.

Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano

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

- Muutokset käydään aina läpi henkilöstö kokouksessa. Kaikille, jotka eivät ole paikalla lähetetään muistio sähköisenä. Muuttuneet toiminta ohjeet päivitetään. Muutokset kirjaa kokouksessa erikseen nimetty vastuuhenkilö. Yksikössä on käytössä myös paperinen - info kansio, jonne kerätään toiminta ohjeita sijaisia varten, ne päivitetään samalla. Tarpeen tullen sovitaan myös kuka informoi yhteistyötahoa, jos asia on sellainen (joko omaohjaaja tai esimies.)

4.2 Ilmoitusvelvollisuus

Menettelyohjeet henkilöstön ilmoitusvelvollisuuden toteuttamiseksi

Henkilöstö täyttää aina poikkeama ilmoituksen. Henkilöstö on myös velvollinen ottamaan yhteyttä lähimpään esihenkilöön (yksikönjohtajaan). Mikäli lähin esihenkilö ei ole saatavilla ottaa henkilökunta yhteyttä seuraavaan esihenkilöön (palvelujohtaja). Mikäli molemmat esihenkilöt olisivat samaan aikaan poissa, on heille aina nimetty sijainen kehen työntekijä voi olla yhteydessä. Yksikönjohtajan tai palvelujohtajan vastuulla on informoida mahdolliset epäkohdat palveluiden tilaajalle.

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

Henkilöstöllä on käytössään Onninet, missä on käytössä poikkeamaohjelmisto. Poikkeamat käsitellään viikoittain henkilöstökokouksessa.

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

Asukkaiden kanssa täytetään kerran kuukaudessa laatukysely, missä viimeistään asukas saa kahdenkeskisen ajan keskusteluun yksikönjohtajan kanssa. Tavoitteena kuitenkin on, että

asukkaat pystyvät kommunikoimaan henkilöstön kanssa välittömästi havaitessaan epäkohtia, laatupoikkeamia tai riskejä. Asukkaiden omaiset voivat tuoda havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat tai riskit ilmi henkilöstölle tai yksikönjohtajalle.

Mahdolliset epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit käsitellään vähintään viikoittain henkilöstökokouksessa. Mikäli tilanne on akuutti, käsitellään palaute välittömästi paikalla olevan työryhmän kesken.

4.3 Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

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

Haittatapahtumat ja läheltä piti-tilanteet kirjataan, käsitellään ja raportoidaan Onninet poikkeamaohjelmaan. Poikkeaman täyttäjä arvioi poikkeaman vakavuuden ja riskiluokituksen asteikolla 1–5. Poikkeamat käsitellään henkilökunnan kanssa torstaisin yksikkökokouksessa. Mikäli poikkeama on vakavuusasteeltaan 4 tai 5, käsitellään se välittömästi ja raportoidaan palveluiden tilaajalle.

4.4 Korjaavat toimenpiteet

Korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen:

Korjaavat toimenpiteet kirjataan henkilöstökokous raporttiin. Henkilöstökokous raportit käydään yksikössä läpi aina torstaisin. Korjaavat toimenpiteet kirjataan myös poikkeamalomakkeelle. Omavalvonta käynneillä ja sisäisen laadun auditointi käynneillä käsitellään poikkeamia ja korjaavia toimenpiteitä.

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

Henkilöstökokous muistion avulla, henkilöstökokouksen kirjaajan lähettämällä massasähköpostilla sekä tulostamalla paperinen versio info kansioon.

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?

Onnikoti Retiisissä asukkaan asumisen toteuttamissuunnitelma tehdään asukkaan muuttaessa yksikköön, vähintään kuukauden sisällä. Tämän jälkeen asumisen toteuttamissuunnitelma päivitetään kaksi kertaa vuodessa tai tarvittaessa esimerkiksi toimintakyvyn muuttuessa.

Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, 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.

Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään?

- Palvelutarpeen arviointi ja palvelupäätös tehdään yhteistyössä asukkaan, kotikunnan sosiaalitoimen ja palveluyksikön kanssa. Jokaisen asukkaan tilanne kartoitetaan kokonaisvaltaisesti, käyden läpi niin fyysinen toimintakyky, sosiaaliset taidot ja yhteydet, kognitiiviset taidot sekä psyykkinen vointi. Palvelun tarvetta ja siinä tapahtuvia muutoksia arvioidaan jatkuvasti yksikön sisällä.
- Itsemaksavien asukkaiden kanssa palvelutarpeen arviointi tehdään yhteistyössä asukkaan läheisten kanssa.
- Asukkaista kirjataan päivittäin Domacaren kirjausohjelmaan ja asukkaalle laaditaan sinne asumisen toteuttamisen suunnitelma. Omaohjaajat arvioivat sitä yhdessä asukkaan ja tarvittaessa läheisen kanssa. Mikäli asukkaan toimintakyky muuttuu oleellisesti, otetaan yhteyttä oman kunnan palveluohjaajaan, jotta palvelutarpeen arviointi voidaan tehdä uudestaan.
- Yksikön sisällä sairaanhoitajat tekevät kokonaisvaltaista terveyden ja sairauksien seurantaa ja suunnittelevat lääkäri tarkistusten tarpeellisuuden, ellei asukkaalle tule muuten lääkärinhoitoa vaativia sairauksia.
- Palveluyksikössä asukkaille laaditaan päivittäistä hoivaa, ohjausta ja toimintakykyä tukeva asumisen toteuttamisen suunnitelma Domacaren kirjausohjelmaan. Suunnitelmaa on laatimassa yhdessä asukas ja ohjaajat.

- Asukkaan niin halutessa suunnitelman 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.
- Asumisen toteuttamisen suunnitelman tavoitteena on tukea asukasta omatoimisuuteen ja mahdollistaa asukkaalle rikas ja mielekästä tekemistä sisältävä arki. Arjessa hoito- ja hoitosuunnitelma on muuttuva ja kehittyvä asiakirja, joka täydentää asukkaalle laadittua palvelu- ja kuntoutussuunnitelmaa. Sillä viestitään palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuvista muutoksista. Asumisen toteuttamisen suunnitelmaa laadittaessa lähdetään liikkeelle asukkaan vahvuuksista ja taidoista. Asukkaalta tai hänen läheiseltään kysellään asukkaan mieltymyksiä, taitoja sekä elämän historiasta. Haastattelulla ja asukkaalle tehtäviä antamalla saadaan tietoa asukkaan toimintakyvystä.
- Kaikkien asukkaiden asumisen toteuttamisen suunnitelmat arvioidaan yksikössä vähintään kuuden kuukauden välein ja tarvittaessa useammin. Palvelusuunnitelmat kotikunnan kanssa päivitetään asiakkaan tilanteen niin vaatiessa. Mikäli palveluntarve muuttuu, otetaan kotikuntaan sosiaalitoimen palveluohjaajaan yhteys ja sovitaan päivittämisestä.

Mitä mittareita henkilön toimintakyvyn arvioinnissa käytetään?

- Tarvittaessa asukasta käytetään terveyskeskuksen muistihoitajalla, jossa voidaan tehdä CERAD-muistitesti.
- Asukkaiden toimintakyvyn arvioinnissa hyödynnetään RAI-ID mittaristoa.
- Asukkaiden verenpaine ja painon seuranta mittaukset tehdään kerran kuukaudessa. Diabetestä sairastavilla asukkailla on suunniteltu säännölliset verensokeri mittaukset yksilöllisesti, joko päivittäin tai kerran viikossa. Mikäli seuranta mittauksissa huomataan poikkeavaa,niin seurantaa tehostetaan ja arvioidaan tehostetun seurannan jälkeen, onko tarvetta varata aika lääkärille tarkempaan selvittelyyn.

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

Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelutarpeen arviointiin?

- Palveluntarpeen arviointi tehdään mahdollisuuksien mukaan yhdessä läheisten ja asukkaan kanssa. Asukas määrittää itse haluaako läheisen mukaan palvelutarpeen arviointiin. Asukkaan omat toiveet ja odotukset pyritään selvittämään siinä määrin, kun se on mahdollista.

- Asukkaalla ja hänen läheisillään on aina mahdollisuus tulla tutustumaan yksikköön ennen palvelusopimuksen tekemistä. Tutustumisajan voi varata suoraan yksiköstä ja tutustumiskäynnillä tutustutaan yksikön tiloihin, toimintaan ja palvelun sisältöön. Tutustumistilannetta hyödynnetään myös palvelutarpeen arvioinnin tarkentamisessa ja yksikköön siirtymisen valmistelussa.
- Asukkaan kanssa keskustellaan säännöllisesti omaohjaaja tuokioissa ja yhdessä pyritään kartoittamaan asukkaan tilannetta, onko toimintakyvyssä tapahtunut muutoksia ja mihin suuntaan. Läheisten kanssa keskusteltaessa saadaan myös arvokasta tietoa siitä, miten asukkaan toimintakyky on muuttunut. Asukkaiden ja läheisten kanssa keskustelut ja niissä tulleet havainnot kirjataan Domacaren asukastieto järjestelmään. Kirjaus tulisi olla jatkuvaa arviota asukkaan toimintakyvystä.

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

- Asumisen toteuttamisen suunnitelma on osa henkilökunnan perehdyttämisohjelmaa riippumatta työntekijän tehtävänkuvasta. Jokainen työntekijä toteuttaa suunnitelman sisältämiä asioita päivittäisessä työssään.
- Omaohjaajat arvioivat asukkaan palvelusuunnitelman päivittämisen tarvetta. Omaohjaajat informoivat muuta henkilökuntaa mahdollisista muutoksista esimerkiksi saattohoitoon siirryttäessä. Palvelusuunnitelma päivitetään yhdessä hyvinvointialueen sosiaalityöntekijän kanssa.

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)?

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan.

Sosiaalihuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Asiakkaalla tulisi mahdollisuuksien mukaan olla esimerkiksi mahdollisuus esittää toiveita myös siitä, kuka häntä avustaa sukupuolisensitiivisissä tilanteissa. Vammaispalvelujen käsikirja

Miten yksikössä vahvistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita kuten yksityisyyttä, vapautta päättää itse omista jokapäiväisistä toimista ja mahdollisuutta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään?

- Jokaiselle asukkaalle tehdään henkilökohtainen asumisen toteuttamissuunnitelma, jos asukkaalle tehdään rajoittavia toimenpiteitä, ne tehdään yhteistyössä asukkaan, läheisten ja viranomaisten kanssa ja kirjataan asukkaan asumisen toteuttamissuunnitelmaan.

- Kaikilla yksikön asukkailla on oikeus olla mukana omaa terveyttään, asumistaan ja arkeaan koskevissa päätöksissä. Asukas tekee omaan arkeen liittyviä päätöksiä siinä määrin kuin pystyy terveydentilansa mukaan. Esimerkiksi vaikea muistisairaus voi heikentää asukkaan päätöksentekokykyä arjen toiminnoissa. Itsemääräämis- oikeus arjessa näkyy esimerkiksi asukkaan mahdollisuutena päättää, miten usein osallistuu päivätoimintaan, asukas voi valita lähteekö suihkuun ohjaajan ehdottamaan ajankohtaan, asukas voi ottaa itse ruokansa, päättää mihin aikaan menee nukkumaan. Ohjaajien tehtävä on kuitenkin ohjeistaa ja opastaa sekä kannustaa aktiiviseen tekemiseen, normaaliin vuorokausirytmiin ja riittävään hygieniaan, keskustellen ja perustellen suosituksiaan. Asukkaan kirjauksiin pyritään saamaan näkyviin asukkaan omat valinnat.

- Asukkailla on omat huoneet, joihin mennään asukkaan luvalla. Asukas sisustaa oman huoneensa haluamallansa tavalla. Asukkaiden huoneet ovat lukollisia ja asukkaalla on siihen avain. Asukkaan halutessa hänen huoneensa ovi voi olla lukossa. Tämä kirjataan Domacare-kirjausohjelman itsemääräämisoikeussuunnitelmaan.

Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Lastensuojelua, kehitysvamma- ja päihdepalveluja lukuun ottamatta laissa ei ole säännöksiä asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta. Sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen. Asiakkaan asumisen toteuttamisen suunnitelmaan kirjataan itsemääräämisoikeuden rajoittamisen käytännöistä ja välineistä.
Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan sekä asiakasta hoitavan lääkärin että omaisten ja läheisten kanssa ja ne kirjataan asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Rajoittamistoimenpiteistä tehdään kirjaukset myös asiakasasiakirjoihin.
Lasten ja nuorten itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta on erityiset säännökset lastensuojelulain (417/2007) 11 Luvussa samoin kuin kehitysvammaisten erityishuollosta annetussa lain (519/1977) 3a luvussa on säädetty kehitysvammaisiin henkilöihin kohdistettavista rajoitustoimenpiteistä. Vanhuspalveluissa ei ole erityisiä säännöksiä rajoittamistoimenpiteistä.
Kehitysvammaisten erityishuollosta annetun lain (519/1977) 3a luvussa on säännökset erityishuollossa olevien asiakkaiden itsemääräämisoikeuden vahvistamisesta ja rajoitustoimenpiteiden käytöstä.
Mistä itsemääräämisoikeuden rajoittamista ja vahvistamista koskevia periaatteita yksikössä on sovittu ja ohjeistettu?

- Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan sekä asiakasta hoitavan lääkärin että omaisten ja läheisten kanssa ja ne kirjataan asiakkaan asumisten toteuttamissuunnitelmaan. Rajoittamistoimenpiteistä tehdään kirjaukset myös asiakastietoihin.
- Henkilökohtainen vapaus ja koskemattomuus sekä oikeus yksityiselämään kuuluvat myös kehitysvammaisen ihmisen perusoikeuksiin. Jos näitä perusoikeuksia jossain tilanteessa joudutaan rajoittamaan, täytyy tälle aina olla vankka perustelu, ja rajoittaminen pitää toteuttaa eettisesti hyväksyttävällä ja asiakasta kunnioittavalla tavalla. Henkilökunnan tulee myös aktiivisesti etsiä keinoja asiakkaiden tahdon selvittämiseen itsemääräämisoikeuden tukemiseen ja vahvistamiseen.
- Yleisen käytännön, lainsäädännön ja hyväksyttyjen eettisten periaatteiden mukaan vammaisen henkilön rajoittaminen on oikeutettua silloin, kun hän käyttäytymisellään selkeästi vaarantaa oman tai toisen henkilön terveyden tai turvallisuuden tai vakavasti vahingoittaa omaisuutta eikä tilanteen hallitsemiseksi ei ole muita keinoja
- Lähtökohta on toteuttaa asukkaan tarvitsema asumispalvelu ilman rajoitustoimenpiteitä ja asukkaan itsemääräämisoikeuden toteutumista suunnitelmallisesti tukien. Mahdollisten yksilöllisten rajoitustoimenpiteiden käyttö perustuu ensisijaisesti ennalta työryhmässä laadittuun asumisen toteuttamissuunnitelmaan.
- Asumisen toteuttamissuunnitelma varmistaa, että käytettävät rajoitukset ovat perusteltuja ja keinot turvallisia. Lisäksi asiakkaan ohjaukseen osallistuva työryhmä yhdessä asiakkaan kanssa pohtii syitä haastaviin tilanteisiin sekä keinoja näiden tilanteiden ja samalla rajoitustoimenpiteiden välttämiseen.
- Kehitysvammalain 42§ mukaisista rajoitustoimenpiteiden käytöstä, päätöksenteosta, kirjaamisesta ja tiedoksiannosta asiantuntemusta hyödyntäen. Asiakirjoihin tehdään merkinnät rajoitustoimenpiteiden käytöstä, ratkaisusta, niiden perusteista ja kestosta ja ne raportoidaan sovitusti tilaajalle ja asukkaan viralliselle edustajalle.
- Rajoitustoimenpiteitä kehitysvammaisten ympärivuorokautisessa palveluasumisessa, työ tai päivätoiminnassa voidaan käyttää ainoastaan jos; ympärivuorokautisen palveluasumisen asukas ei kykene tekemään hoitoaan ja huolenpitoaan koskevia ratkaisuja eikä ymmärtämään käyttäytymisensä seurauksia rajoitusten käyttäminen on välttämätöntä hänen oman tai muiden henkilöiden terveyden tai muut, lievemmät keinot eivät ole tilanteeseen soveltuvia taikka riittäviä. Turvallisuuden suojaamiseksi tai merkittävän omaisuusvahingon estämiseksi, on olemassa erillinen ohjeistus, jota noudatetaan. Rajoitustoimenpiteiden toteutusta, niiden tarvetta ja itsemääräämisoikeutta tukevia hoito- ja kuntoutuskäytäntöjä arvioidaan yksilökohtaisesti.
- Rajoitustoimenpiteitä arvioidaan aina Pohjois-Savon hyvinvointialueen itsemääräämisoikeus työryhmän kanssa. Onnikodeilla on käytössään myös oma itsemääräämisoikeus työryhmä, mistä voidaan pyytää konsultointi apua.
- Rajoitustoimenpiteistä tehdään aina kirjallinen päätös mikä välitetään hyvinvointialueen sosiaalityöntekijälle, asukkaan edunvalvojalle ja asukkaalle itselleen.

- Osalla asukkaista on oma puhelin, jolla he voivat olla yhteydessä läheisiinsä. Tarvittaessa ohjaaja auttaa puhelimen käytössä. Ne asukkaat, joilla ei ole omaa puhelinta, voivat käyttää yksikön puhelimia yhteydenpitoon. Esimerkkinä yhdessä asukkaan kanssa sovitut soittopäivät.
- Ruokailuajat ovat Retiisissä säännölliset ja kaikkia kannustetaan syömään tasaisin väliajoin. Asukkaat voivat kuitenkin syödä esimerkiksi itse ostamiaan makeisia omaan tahtiin. Joidenkin asukkaiden kanssa ohjaaja tekee sopimuksia ja opastaa kuinka paljon on kohtuullinen määrä, jottei asukkaalle tule pahoinvointia.

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

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen Onnikoti Retiisissä on osa arkipäiväistä työtämme. Tavoitteena on mahdollistaa asukkaan omat valinnat. Rajoitustoimenpiteiden käyttöä harkitaan aina itsemääräämisoikeuden työryhmän (Pohjois-Savon hyvinvointialue) kanssa.

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

- Retiisissä rajoituksia käytetään hyvin harkitusti. Asukkaat voivat vapaasti kulkea omalla avaimella ulos ja sisään. Yhteisesti asukkaiden kanssa on sovittu, että avaimella ei pääse kulkemaan klo 21–07, vaan silloin ohjaaja avaa asukkaille oven.
- Pitkälle edennyt muistisairaus on myös tuonut tarvetta rajoittaa ulos liikkumista yksin, tästä sovitaan aina yhdessä asukkaan kotikunnan työntekijän kanssa sekä kuullaan myös asukkaan läheisiä.
- Asukkaan kanssa yhdessä sovitun käytännön mukaan voidaan asukkaalle tehdä henkilötarkistus lomalta tullessa. Silloin on perusteena se, ettei asukas välttämättä itse osaa arvioida onko hänen tuomansa tavarat vahingollisia hänelle itselleen tai muille asukkaille.
- Asukkaiden rahavaroja voidaan säilyttää ohjaajien lukkokaapissa, mikäli asukas itse niin haluaa tai asukkaalla on edunvalvoja, jonka kanssa on jouduttu asiasta sopimaan. Asukas voi kuitenkin käyttää varojaan haluamallaan tavalla ohjaajien avustamana. Tällä pyritään turvaamaan se, että asukkaan varat riittävät ja se ettei hän joudu muiden taloudellisen hyväksikäytön kohteeksi.

Mitä rajoittavia välineitä yksikössä käytetään?

- Fyysistä liikkumista rajoittavia toimia kuten sängynlaitoja ja turvavyötä pyörätuolissa käytetään vain asukkaan turvallisuuden takaamiseksi erillisellä luvalla. Asukkaan kanssa

käydään myös läpi rajoite. Mikään päätös ei ole pysyvä vaan tarvetta arvioidaan jatkuvasti.

- Yleisen hygienian ja asukaan terveydentilaan liittyvän riskin vuoksi voidaan hankkia lupa hygieniahaalarin käyttöön. Päätöksestä keskustellaan läheisten kanssa ja lupa haetaan sosiaalityöntekijältä kolmeksi kuukaudeksi kerrallaan. Hygieniahaalarin ollessa käytössä kokeillaan säännöllisesti pystyykö asukas olemaan ilman sitä.

5.4 Asiakkaan asiallinen kohtelu

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

Usein sosiaalipalveluista tehdyissä kanteluissa tulee esille asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Palvelun perustuessa ostosopimukseen muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle. Yksikössä tulisi kuitenkin ilman muistutustakin kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.

- Onnikoti Retiisin asukkaita kohdellaan yksilöinä ja aikuisina ihmisinä, huomioiden heidän erityispiirteensä.

- Yksikönjohtaja pyrkii keskustelemaan säännöllisesti kaikkien asukkaiden kanssa saadakseen heiltä tietoa siitä, miten asukas kokee tulevansa kohdelluksi.

- Kaikki yksikkömme asukkaat ovat samanvertaisia yhteisön jäseniä. Yksikkömme toimii yhteisöhoidon periaatteiden mukaan ja jokaisella asukkaalla on oikeus tulla kuulluksi. Asukkaat voivat osallistua yksikön toiminnan suunnitteluun yhteisökokouksissa. Jos asukkaalla on ongelmia tuottaa itse puhetta, käytetään vaihtoehtoisia kommunikaatiomenetelmiä. Yhteisökokouksessa kerrataan yhteisiä sääntöjä ja puhutaan käyttäytymisestä toisia kohtaan yleisellä tasolla.

- Omaohjaaja tuokiossa omaohjaaja keskustelee asukkaan kanssa. Asukkaalta voidaan kysyä keskusteluissa, miten hän kokee viihtyneensä Onnikoti Retiisissä ja onko hänellä täällä ystäviä? Tarkoituksena on saada tietoa siitä mitä asukas ajattelee omasta asemastaan ja miten pärjää toisten kanssa. Tuleeko esille viitteitä mahdollisesta kaltoinkohtelusta? Oma-ohjaaja on asukkaan puolesta puhuja tarpeen tullen. Asukkaiden läheisiltä saadaan yhteydenotoissa arvokasta tietoa asukkaiden kokemuksista.

- Asukkaiden läheisten kanssa käydään keskustelua kohtelusta, haittatapahtumista ja vaaratilanteista, mikäli asukas haluaa. Keskustelun käy omaohjaaja tai jos asukas haluaa yksikönesihenkilö.

- Asukkaalla on mahdollisuus valita ohjaajansa halutessaan. Asukkaan tullessa on etukäteen suunniteltu omaohjaaja, mutta häneltä kysytään, sopiiko asukkaalle, että nimetty ohjaaja on hänen omaohjaajansa.

- Kaikilla asukkailla on mahdollisuus vastata laatuindeksikyselyyn. Yksikönjohtaja huolehtii siitä, että kaikki asukkaat saavat tilaisuuden vastata kyselyyn ja avustaa asukasta tarpeen mukaan.

- Kaikilla asukkailla on edunvalvonta. Edunvalvojana toimii yleensä Kaupungin / kunnan osoittama yleinen edunvalvoja. Edunvalvojana voi toimia myös asukkaan läheinen.

- Ohjaajat ottavat yhteyttä lääkäriin, mikäli havaitsevat perusteita edunvalvojan hankkimisesta asukkaalle. Asukkaalle kerrotaan asiasta avoimesti ja asukkaalta kysytään mielipidettä asiaan.

- Yhteisössä ohjaajat seuraavat asukkaiden välistä kommunikointia ja kanssakäymistä. Jos asukkaiden välillä huomataan kaltoinkohtelua tai hyväksikäyttöä, tilanteeseen puututaan välittömästi keskustelemalla asianosaisten kanssa. Tarvittaessa otetaan yhteys kaupungin sosiaalityöntekijään. Jos rikoksen tunnusmerkit täyttyvät, ollaan yhteydessä poliisiin.

- Onnikodeille on laadittu koko organisaatiota koskeva kohtaamisen omavalvonta suunnitelma.

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

- Yksikön johtaja on vastuussa epäasiallista kohtelua, haittatapahtumia tai vaaratilanteita koskevien asioiden käsittelystä asukkaan ja tarvittaessa hänen omaistensa kanssa.

- Mikäli yksikön johtaja on estynyt tai tilanne vaatii välitöntä käsittelyä, tai informoimista esimerkiksi omaisille silloin vastuu on vuorossa olevalla henkilökunnalla.

5.5 Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

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

Eri-ikäisten asiakkaiden ja heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, on systemaattisesti eritavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä.

Asiakkaan ja omaisten osallisuus tarkoittaa heidän näkemyksensä ja toiveidensa huomioon ottamista kaikissa palveluun ja toiminnan kehittämiseen liittyvissä tilanteissa.

Miten ja miten usein asiakaspalautetta kerätään?

- Yksikössämme pidetään viikoittain yhteisökokous, jossa asukkaat pääsevät kertomaan omat mielipiteensä ja voivat halutessaan osallistua toiminnan suunnitteluun. Yhteisökokouksissa esille tuodut asiat käydään läpi työntekijöiden yksikkökokouksessa. Suunnitelmat esitetyistä asioista ja totutuksesta sovitaan yksikkökokouksessa. Asukkaat otetaan mukaan heidän esittämiinsä hankkeisiin jo toteutuksen suunnittelu vaiheessa.
- Asukkaiden läheisten toiveita otetaan vastaan omaohjaajien yhteydenpidossa. Yhteydenpito läheisiin tapahtuu kasvotusten, puhelimitse, kirjeellä tai sähköpostilla. Läheisille tarjotaan aina mahdollisuus keskustella myös ohjaajien kanssa yksikössä käydessään.
- Asukkaille annetaan mahdollisuus täyttää laatuindeksikysely kuukausittain. Kerätty tieto käydään läpi yksikkökokouksessa ja niiden pohjalta suunnitellaan kehittämistoimenpiteitä yksikön toimintaan
- Läheisille lähetetään sähköinen laatukysely 3 kuukauden välein, lähetetty linkki toimii kuitenkin päivittäin. Tämä mahdollistaa läheiselle palautteen antamisen nimettömänä. Mikäli sähköiseen kyselyyn ei ole mahdollista vastata lähetetään sama kysely postitse.

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

- Kaikki saadut asiakaspalautteet dokumentoidaan toimintayksikössä olemassa olevien ohjeiden mukaisesti. Palautteen antaja voi olla palvelun käyttäjä, 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.
- Palautteen kirjaa asukastietojärjestelmään sen vastaanottanut työntekijä. Hän huolehtii myös siitä, että tekee tarpeelliset toimenpiteet, tiedottaa palautteesta muille työntekijöille ja esihenkilölle.

- Esihenkilön johdolla käydään läpi palautteet ja suunnitellaan toimenpiteet. Palautteisiin pyritään vastaamaan mahdollisimman pian. Asukkaan läheisen palautteeseen annetaan vastaus sähköisesti tai soittaen mikäli hän on niin pyytänyt. Asukkaalle vastaus annetaan henkilökohtaisesti.

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

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Tosiasialliseen hoitoon ja palveluun liittyvät päätökset tehdään ja toteutetaan asiakkaan ollessa palvelujen piirissä. Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla 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: yksikönjohtaja, Ville Muttonen, 040 5566435, ville.muttonen@onnikodit.fi

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

- Antero Nissinen, Puh 0447183308
- Sosiaaliasiamies on puolueeton henkilö, joka toimii asiakkaiden edun turvaajana. Sosiaaliasiamiehen tiedottaminen ja yhteistyö suuntautuu yksittäisten asiakkaiden lisäksi eri viranomaistahoihin, asiakasjärjestöihin ja palvelun tuottajiin päin.
- Sosiaaliasiamies voi epäkohtia ja puutteita havaitessaan saattaa asian suoraan sosiaalilautakunnan tai aluehallintoviraston tietoisuuteen toimenpiteitä varten.
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (24 §) määrittelee sosiaaliasiamiehen tehtävät seuraavasti:
- Neuvoa asiakkaita lain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- Avustaa asiakasta muistutuksen tekemisessä
- Tiedottaa asiakkaan oikeuksista

- Toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi
- Seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa siitä selvitys vuosittain kunnanhallitukselle.

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

Puh 029 505 3050 (ma, ti, ke, pe klo 9–12, to 12–15)

Kuluttajaneuvonta opastaa kuluttajia ja yrityksiä kuluttajaoikeudellisissa ongelma- ja riitatilanteissa. Selviteltävissä riitatapauksissa kuluttajaneuvonnassa pyritään siihen, että osapuolet pääsevät sovintoratkaisuun. Kuluttajaneuvonnan asiantuntija kartoittaa ja arvioi ongelman tapaukseen soveltuvien oikeusohjeiden perusteella sekä antaa toimintaohjeet asian hoitamiseksi.

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

Muistutusmenettelyä opastetaan asiakkaille ja omaisille ja tarkoitus on, että ensin asiat käsitellään yksikössä ja hoitopaikan omalla paikkakunnalla ja jos asia ei selviä siirrytään kantelumenettelyyn. Muistutusmenettely voidaan käynnistää myös henkilökunnan aloitteesta, jos arvioidaan tarpeelliseksi.
Sosiaalihuollon palvelun laatuun tai siihen liittyvään kohteluun tyytymätön asukas voi tehdä muistutuksen toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle kirjallisena. Viranomaisen lainvastaisesta menettelystä tai velvollisuuden täyttämättä jättämisestä

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

Itsemaksavat asukkaat voivat tehdä muistutuksen yksikönjohtajalle.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Muistutuksen tai kantelun seurauksena päätetyt korjaustoimenpiteet käydään läpi ja tiedotetaan koko yksikön henkilökunnalle. Asioita käydään läpi henkilökunnan viikkokokouksessa ja tiedotetaan sähköisesti. Henkilökunnan kanssa arvioidaan, onko toimintamallien muuttuminen onnistunut ja mitä vielä pitää tarkentaa viikoittain, niin kauan kunnes sovitut asiat ovat vakiintuneet käytäntöön. Tavoite on, että muistutus käsitellään kahden viikon aikana, ellei sopimus velvoita muuta.

5.7 Omatyöntekijä

Onko asiakkaille nimetty omatyöntekijä?

Jokaisella asukkaalla on nimetty kaksi omaohjaajaa.

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

6.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

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

- Onnikoti Retiisissä asukkaita kannustetaan liikkumaan. Asukkaiden kanssa käydään yhdessä kävelyllä ja ohjaajat opastavat asukkaita omissa harjoitteissa. Green Care ajatus hoivatyössä tarjoaa asukkaille mahdollisuuden saada luonnosta hyvää oloa ja puutarha kesäisin antaa mahdollisuuden mielekkääseen tekemiseen kaikille kunnosta riippumatta. Jokainen voi puutarhassa tehdä avustettuna pieniä askareita.
- Sosiaalisuutta tuetaan yhteisellä tekemisellä pienissä ryhmissä.
- Läheisiä kutsutaan läheisten iltaan, niitä pyritään järjestämään säännöllisesti.
- Onnikoti Retiisissä yhteisön sisällä kannustetaan kaikkia osallistumaan. Yhteisöhoidon periaatteenmukaisesti asukkaat voivat vaikuttaa yhteisön asioihin. Sosiaalista kanssa käymistä ohjataan ja opastetaan yhteisökokouksissa yleisellä tasolla.
- Kongitiivistä toimintakykyä kehitetään erilaisten pelien kautta ja päivätoiminnassa käden taitojen kautta.
- Aikaa ja maailman tapahtumia seurataan yhdessä mm. lukemalla päivän lehteä ja keskustelemalla sekä paikallisista että maailman tapahtumista.
- Omaohjaaja tuokiot kerran viikossa ovat tärkeitä hetkiä asukkaiden psyykkisen hyvin voinnin tukemisessa. Asukas voi tällöin luottamuksella keskustella kahden kesken omaohjaajan kanssa. Asukkaalta kysytään usein mitä kuuluu? miten menee? Asukkaalle annetaan aikaa kertoa rauhassa kuulumiset.

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

Asukkaita kannustetaan ulkoiluun ja liikkumiseen. Asukkaista osa käy omissa harrastuksissaan henkilökohtaisen avustajien kanssa. Jokaiselle mietitään yksilöllisesti kunnon- ja mielenkiinnonkohteiden pohjalta omaa harraste tekemistä (partio, pelit, konsertit yms.) Asukkaita rohkaistaan menemään Onnikoti Retiisin ulkopuolisiin harrastuksiin. Omaohjaajat huolehtivat asukkaan kanssa yhdessä harrastukseen liittyen sopivien varusteiden hankinnasta. Asukkaille hankitaan kotiin soittimia musiikin kuunteluun, opastetaan käsitöiden tekemisessä, hankitaan tarpeellisia tarvikkeita mm. askarteluun. Yhteiset tapahtumat näkyvät viikko-

ohjelmassa pääaulan taululla, niitä suunnitellaan yhdessä yhteisökokouksissa asukkaiden toiveiden pohjalta. Omaohjaaja tuokiossa asukkaan kanssa voidaan myös liikkua tai käydä asukkaan kanssa esimerkiksi kirjastossa tai muualla kodin ulkopuolella.

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

- Asukkaiden toimintakyvyn, hyvinvoinnin, terveydentilan ja tavoitteiden toteutumista arvioidaan jatkuvasti. Kuukausittain arvioidaan hoidon ja kuntoutuksen toteutumista, mahdollisia muutoksia asukkaan tilanteessa ja palvelun toteutumista palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaisesti yhteenvedoissa.
- Päivätoiminnan suunnitelma jaetaan ohjaajille sähköisesti sekä paperisena versiona omassa kalenterissaan. Päivätoiminnan ohjaajat aamu ja iltavuoroon suunnitellaan etukäteen työvuorolistaan.
- Asukkaan toimintakykyä seurataan päivittäin ja kirjaukset tehdään Domacare kirjausjärjestelmään. Omaohjaaja huolehtii asukkaan tavoitteiden toteutumisen seurannasta. Asukkaan tavoitteisiin liittyen voidaan Domacaren kalenteri järjestelmään ohjelmoida muistutuksia mm. asukkaan koti harjoitteisiin liittyen.

Kommentoinut [KH1]: tarkoitetaanko kunnan laatimaan palsua vai meidän asumisen toteuttamissuunnitelmaa?

Kommentoinut [VM2R1]: Kunnan :)

6.2 Ravitsemus

Miten yksikön ruokahuolto on järjestetty?

- Yksikössä on käytössä neljän viikon kiertävä ruokalista, jonka kokki suunnittelee. Ruokalista on suunniteltu asukkaita ajatellen ja erityisruokavaliot huomioon ottaen. Ruokalistan suunnittelussa kokki ottaa huomioon myös toive ruokia. Ruokalista on nähtävissä keittiön kansiossa. Päivittäinen ruoka on nähtävissä ruokalistasta keittiön ovessa.
- Jokaisen asukkaan erityisruokavaliot otetaan huomioon ruokaa valmistettaessa. Kaikki ruoat valmistetaan siten, että ne ovat laktoosittomia. Muut erityisruokavaliot (esim. keliakia) ruoat valmistetaan erillään, jolloin ristikontaminaatiota ei tapahdu. Ruoan valmistuksessa otetaan huomioon myös muut terveydelliset syyt kuten kihti tai soseruoan tarve.
- Yksikön aamupalaa tarjoillaan joustavalla aikataululla noin klo: 06:00-9:30 välisenä aikana. Lounas tarjoillaan n. klo 11.30. Välipala tarjoillaan 14:00. Päivällinen tarjoillaan 16:00 ja Iltapala tarjoillaan 19:00–20.00. Osa asukkaista valvoo myöhempään ja ottaa myös ns. myöhä tai yöpalaan vielä senkin jälkeen. Yöpala sisältää voileipää ja juomaa. Ruokaa ja juomaa on tarjolla myös muina aikoina, jos tarve vaatii.
- Ruokailutilanteet järjestetään yhteiseen ruokailutilaan ja erillisiin yhteiskäyttötiloihin. Jokainen asukas voi itse valita ruokailupaikkansa. Tarvittaessa työntekijät auttavat

asukasta ruokailussa. Asukas voi viedä ruoan halutessaan tarjottimella myös huoneeseensa, mikäli hän haluaa ruokailla yksin.

- Tarjoamme asukkaille monipuolista ja ravitsemussuositukset täyttävää ruokaa. Ravitsemussuositukset ovat otettu huomioon ruokalistan suunnittelussa.
- Onnikoti Retiisissä huomioidaan, että 11 tunnin yöpaasto ei ylity. Mikäli paastoaika ylittyy, on kyse asukkaan omasta toiveesta, joka on kirjattu hänen asumisen toteuttamissuunnitelmaan.

Kommentoinut [KH3]: lisäsin tämän vihreällä olevan tekstin. Mikäli yöpaasto ylittyy, siihen on oltava asukkaan oma toive ja se tulee olla kirjattuna sinne suunnitelmaan. Onhan kaikkien heidän suunnitelmaan kirjattu kenellä toi saattaa ylittyä?

Miten asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet otetaan huomioon?

- Ruoka soseutetaan asukkaalle, mikäli hänellä on terveydellisiä syitä kuten nielemisen vaikeutta ja aspiraatio riskiä.
- Yksikössä tehdään yksilöllisiä muutoksia ja lisäyksiä ruokaan esimerkiksi ikääntyvillä proteiinilisää, suola- tai kuitulisää sitä tarvitseville.

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

- Asukkaiden painoa seurataan säännöllisesti kerran kuussa ja mahdolliset painonmuutokset otetaan huomioon ruokavaliossa. Aliravitsemustiloissa asukkaalle aloitetaan lisäravinteiden antaminen sovitusti joko sairaanhoitajan, omalääkärin tai ravitsemusterapeutin suositusten mukaan.

6.3 Hygieniakäytännöt

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

- Asukkaiden henkilökohtaista hygienia seurataan ja asukkaita autetaan tai ohjataan tarpeen tullen peseytymisessä. Asukkaita tarvittaessa ohjastetaan ja autetaan myös oman huoneen siisteyden huomioimisessa ja siinä ettei esimerkiksi ruuan jätteitä jää huoneeseen.

Miten yksikön asuinhuoneiden siivous on järjestetty?

- Siivouksen Onnikoti Retiisissä suorittaa Lassila &Tikanoja siivous puoli.

Miten yksikön yleisten tilojen siivous on järjestetty?

- Siivouksen Onnikoti Retiisissä suorittaa Lassila &Tikanoja siivous puoli. Onnikoti Retiisissä henkilökunta osallistuu ylläpitosiivoukseen esimerkiksi lattian pesuun.

Miten yksikön pyykkihuolto on järjestetty?

- Pyykkihuollosta vastaa työvuorossa oleva henkilökunta.

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

- Onnikoti Retiisin henkilökunta on käynyt hygieniakortti koulutuksen.

6.4 Infektioiden torjunta

Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot

Ville Muttonen, 040 5566435, ville.muttonen@onnikodit.fi
Henna Heiskanen, lähihoitaja
Taru Väänänen, sairaanhoitaja

Pohjois-Savon hyvinvointialue
Anne Kosunen
Hygieniahoitaja (aluetyö)
KYS / Infektio- ja sairaalahygieniayksikkö 142021
Puijonlaaksontie 2, PL 1711 (Rak. 1M, 0.krs)
70211 Kuopio
anne.kosunen@pshyvinvointialue.fi
p. 044-717 5638

Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?

Käsien välityksellä tapahtuva kosketustartunta on tärkein asumispalveluihin liittyvien infektioiden leviämistapa ja siksi myös sosiaalipalveluissa on kiinnitettävä erityistä huomiota tämän tartuntamahdollisuuden katkaisuun.

Käsihygienialla tarkoitetaan kaikkia niitä toimenpiteitä, joilla pyritään vähentämään mikrobien siirtymistä henkilökunnan käsien välityksellä asukkaasta toiseen, henkilökunnasta asukkaaseen ja ympäristöstä asukkaaseen tai henkilökuntaan.
Toiminnan tavoite on pysäyttää epidemia, joka jatkuessaan vaikeuttaa yksikön toimintaa ja saattaa levitä muihin yksiköihin. Tartuntoja voidaan vähentää merkitsevästi seuraavilla toimenpiteillä:
Hyvä käsihygienia. Käsihuuhteen käytön lisäksi epidemian aikana käsien pesu vedellä ja saippualla on tärkeää, sillä pelkkä käsihuuhde ei toimi kaikkiin epidemioihin aiheuttavia tauteja vastaan. Henkilökunnalle, asukkaille ja omaisille kerrotaan käsihygienian merkityksestä tartuntojen katkaisemiseksi ja heille opastetaan käsihygienian, kasvosuojaimien tai muiden suojavälineiden toteuttaminen yksikköön tai asukashuoneeseen saavuttaessa ja sieltä poistuttaessa.

6.5 Terveyden- ja sairaanhoito

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

Onnikoti Retiisissä käytetään suunhoidossa kunnallisen hammashuollon palveluita tarvittaessa. Kiireetön sairaanhoito tapahtuu Pyörön terveysasemalla. Terveysasema voi kutsua asukkaita myös tarkastuksiin, mutta pääsääntöisesti tarkastuskäynnit ovat Onnikoti Retiisin henkilökunnan vastuulla.
Kiireellisen sairaanhoidon tarpeessa soitetaan 112. Äkillisissä kuolemantapauksissa Onnikoti Retiisissä on käytössä ohje kansio.

Ohjeet on käyty henkilökunnan kanssa läpi.

Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Yhteistyössä kotisairaalan kanssa. Onnikoti Retiisissä mitataan säännöllisesti esimerkiksi verenpaineet.

Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Kirsti Talvala, kuka toimii terveydenhuollon luvan vastuuhenkilönä.

Kirsti Talvala, kirsti.talvala@onnikodit.fi

Kommentoinut [KH4]: Olisiko hyvä avata, että Kirsti toimii terveydenhuollon luvan vastuuhenkilönä vai tarkoitetaanko tällä lääkehoitoa? Taru on nimetty alempana lääkehoidon vastuuseen.

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.

Yksikön vastuuhenkilön vastuulla on varmistaa, 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.
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.

6.6 Lääkehoito

Miten lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain lokakuussa, ellei käytäntöihin tule muutoksia lainsäädännön myötä tai yksikössä ilmenevien tarpeiden myötä aiemmin.
Lääkehoitosuunnitelmassa kuvataan mahdollisimman tarkasti yksikön toimintatapoja.
Henkilökunnan kanssa käydään läpi uusia ohjeita, ja perehdytetään heidät tarvittaessa.
Jokainen lääkehoitoon osallistuva on velvollinen lukemaan lääkehoitosuunnitelman. Lukeminen varmistetaan ns. lukukuittauksella.
Lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja nostaa esiin tärkeitä asioita yksikkökokouksessa ja ohjeistaa henkilökuntaa.
Tehtyjen lääkepoikkeamien perusteella voidaan arvioida, onko lääkehoitosuunnitelmaa noudatettu tai onko ohjeistukset riittävät. Tarvittaessa lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja antaa yksilöllistä opastusta ja neuvontaa lääkehoidon toteuttamisessa

Kommentoinut [KH5]: tekstin lisäys

Kuka vastaa yksikön lääkehoidon kokonaisuudesta?

Taru Väänänen, sairaanhoitaja, puh. 0404863689

Kommentoinut [KH6]: Tuolla ylempänä on mainittu Kirstin nimi. Kumpi vastaa? Vai tarkoitetaanko sitä, että Taru vastaa lääkehoidosta ja hän on allekirjoittanut sen ja Kirsti vastaa terveydenhuollon luvasta? Olisiko tuonne Kirstin nimen eteen hyvä lisätä, että hän toimii terveydenhuollon luvan vastuuhenkilönä jos tässä tarkoitetaan sitä.

Kommentoinut [VM7R6]: Lisäsin. :)

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 Retiisissä ei ole käytössä rajattua lääkevarastoa.

6.8 Monialainen yhteistyö

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

Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaisesti ja iäkkäiden asiakkaiden siirtymät palvelusta toiseen ovat osoittautuneet erityisen riskialttiiksi. Myös lastensuojelun asiakas voi tarvita koulun, terveydenhuollon, psykiatrian, kuntoutuksen tai varhaiskasvatuksen palveluja. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä. Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 41 §:ssä säädetään monialaisesta yhteistyöstä asiakkaan tarpeenmukaisen palvelukokonaisuuden järjestämiseksi. Asukkaan terveydentilaan liittyvissä asioissa yhteydenpito eri tahoille tapahtuu aluksi puhelinkontaktilla ja sitten käynnillä tarvittavassa terveydenhuollon tai sairaanhoidon yksikössä. Asukkaiden kannalta tärkeässä roolissa ovat Retiisin omaohjaajat ja kaksi sairaanhoitajaa. Joka yhteydenotosta ja käynnistä tehdään tarvittavat kirjaukset. Lääkärikäynnillä asukkaan läsnä ollessa pyydetään käynnistä myös kirjallinen palaute yksikköön. Lääkärikäynneillä on mukana aina ohjaaja auttamassa asukasta kertomaan voinnistaan ja kuuntelemassa ohjeita. Mukaan käynneille tulostetaan Domacare kirjausohjelmasta tarvittavat dokumentit mm. lääkekortti ja seurannat. Käynnillä varmistetaan, että tiedot, jotka meillä ovat, löytyvät myös terveyden ja sairaanhoidon yksiköistä. Samalla varmistetaan, että palvelukodilla on tarvittavat ohjeet ja tiedot asukkaan terveyden/sairaanhoitoon liittyvistä asioista. Kuntoutus asioissa pyydetään palaute kuntoutusta antavalta taholta, sekä ohjeita kotikuntoutukseen. Kaikki yhteydenotot ja sovitut asiat kirjataan Domacare kirjausohjelmaan asukkaan tietoihin. Tarvittaessa asukkaan kirjallisella luvalla voidaan tilata asukkaan tietoja esimerkiksi terveyskeskuksesta. Kotikunnan palveluohjaukseen ja vammaispalveluun liittyvissä asioissa otetaan puhelin kontakti ja sovitaan jatkoista. Henkilökohtaisten avustajien valinnassa ohjaajat ovat asukkaan tukena haastattelutilanteissa. Henkilökohtaisen avustajan kanssa keskustellaan heidän käydessään ja annetaan tarvittavia ohjeita esimerkiksi liikkumisessa tai rahan käytössä. Työtoiminnassa olevien asukkaiden työpaikalla omaohjaaja sekä kaupungin vammaispalvelun palveluohjaaja käyvät tarpeen mukaan joko asukkaan tai työpaikan toiveesta. Onnikoti Retiisin asukkaista yksi käy lähikaupalla töissä.

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 tilojen terveellisyyteen liittyviä riskejä hallitaan säännöllisillä tarkastuksilla. Onnikoti Retiisi sijaitsee Kuopion kaupungin alueella, jolla on nimetty ympäristöterveyden tarkastaja. Hän käy säännöllisesti yksikössä tarkastuskäynneillä.

Miten tehdään yhteistyötä muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa?

Yksikönjohtaja on yhteyshenkilönä liittyen asukasturvallisuuteen. Asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten kanssa tehdään yhteistyötä tarvittaessa.

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?

Yksiköissämme on Valviran määrittämä määrä ammatillista hoivahenkilöstöä, mitä Onnikoti Retiisi noudattaa. Määrän seuraamisesta vastaa Onnikoti Retiisin yksikön johtaja Ville Muttonen. Sopivia sijaisia äkillisiin tarpeisiin pyritään rekrytoimaan sijaisrinkiin mm. opiskelijoista.

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

Yksikössä hankitaan pitkiin sijaisuuksiin aina määräaikainen sijainen. Sijaiseksi valitaan haastattelujen kautta sosiaali ja terveysalan ammattilainen. Äkillisiin poissaoloihin kutsutaan työntekijä erillisestä sijaisringistä. Jos sijaista ei löydy, voi omasta henkilökunnasta joku tehdä ylimääräisen vuoron niin halutessaan.

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

Yksikön johtajan työajasta on määritelty vähintään 50 % hallintotyöhön. Tämä sisältää lähiesimiestyön. Yksikön johtaja on läsnä ja paikalla yksikössä, jotta hän oppii tuntemaan henkilökunnan, pystyy toimimaan arjen johtajana ja pystyy reagoimaan tilanteisiin nopeasti.

Kommentoinut [KH8]: sanan lisäys + lauseen

7.4 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Miten työnantaja varmistaa työntekijöiden riittävän kielitaidon?

Yksikönjohtaja sekä mahdollisesti tiimivastaava haastattelevat työnhakijan, missä pystytään arvioimaan hakijan kielitaitoa.

Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Erityisesti palkattaessa asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskenteleviä työntekijöitä otetaan huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Rekrytointitilanteessa työnantajan tulee tarkistaa hakijaa koskevat rekisteritiedot sosiaalihuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (Suosikki). Tämän lisäksi yksiköllä voi olla omia henkilöstön rakenteeseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, joista avoin tiedottaminen on tärkeää niin työn hakijoille kuin työyhteisön työntekijöille.

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.
Yksikönjohtaja käynnistää rekrytoinnin, saatuaan esimieheltä rekrytointiluvan. Yksikön johtaja tekee ilmoituksen avoimesta työpaikasta, joka julkaistaan mol:n sivuilla. Yksikön johtaja haastattelee saamiensa hakemusten perusteella hakijoita tarvittaessa yhdessä tiimivastaavan kanssa. Sopivan henkilön löydyttyä tehdään valinta. Jokaisella vakituisella työntekijällä on 6 kuukauden koeaika, jolloin arvioidaan työntekijän soveltuvuutta työhön.

Kommentoinut [KH9]: sanan lisäys; vakituisille laitetaan aina tuo 6kk ellei hän ole ollut meillä aiemmin työsuhteessa jolloin aiempi työsuhde voidaan hyödyntää koeajassa.
Määräaikaisessa työsuhteessa koeaika voi olla max. puolet työsuhteen kestosta (heidän koeaika on siis usein alle 6kk pituinen)

Sijaisia haetaan samanlaisella prosessilla kuin vakituisiakin. Retiisissä olleita opiskelijoita voidaan käyttää myös sijaisena, jos opiskelija on sopiva ja kiinnostunut. Ohjaajan sijaisena toimiminen edellyttää riittävät opinnot.
Työntekijöiden kelpoisuus selvitetään pyytämällä opiskelu ja työtodistukset nähtäväksi. Lisäksi tarkistetaan, että työntekijä löytyy Terhikki- ja/tai Suosikki järjestelmästä.

Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon työntekijän soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviinsä?

Yksikönjohtaja ja mahdollisesti tiimivastaava haastattelevat jokaisen työnhakijan. Näin pystytään arvioimaan soveltuvuutta ja luotettavuutta.

7.5 Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.

Yksikön työntekijät perehdytetään erillisen perehdytys ohjelman mukaan. Perehdytyksessä käydään läpi yksikön omat toiminta ohjeet sekä Onnikotien yleiset ohjeet. Uusien työntekijöiden perehdytys sisältää perehdytystä asukastyöhön, kirjaamisohjelmaan ja käytäntöihin, salassapito asioihin, paloturvallisuuteen ja omavalvontaan.
Jos henkilö on pitkään poissa, niin hänelle perehdytetään poissaolon aikana tulleet uudet käytännöt. Uusia käytäntöjä ja toimintaohjeita käydään läpi ja opastetaan henkilökunnalle sitä mukaa kun muutoksia tulee. Opastamisesta vastaa yksikön esimies tai erikseen nimetty henkilö asiasta riippuen. Jos tarvetta voidaan pyytää ulkopuolista koulutusta.
Perehdytyksen toteutumisesta vastaa yksikön esimies. Perehdytys vastuu on jokaisella työntekijällä myös itsellään.
Osa asioista käydään läpi moodle verkko oppimisympäristön kautta ja osa esimerkiksi omavalvonta suunnitelma ja muut suunnitelmat ja toiminta ohjeet lukemalla ohjeistukset itsenäisesti. Moodle verkko oppimisympäristön kautta saadaan power bi raportille tietoa perehtymisestä.
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.
Uuden työntekijän perehdytykseen sovitaan samassa työvuorossa oleva ohjaaja, perehtyjälle tehdään perehdytyskortti, jota hän seuraa itse ja sen mukaan jatkaa perehtymistään. Kortin avulla uusityöntekijä voi kertoa seuraavassa vuorossa perehdyttävälle työntekijälle mitkä asiat on vielä läpi käymättä. Perehtyjä kuittaa kortille läpikäymänsä asiat. Aina ei välttämättä sama ohjaaja pysty jatkamaan perehdytystä työvuoro järjestelyjen takia.
Perehdytyslomake löytyy sähköisenä Onnikoti Retiisin asiakirjoista.

Kommentoinut [KH10]: poistetaan Mehiläinen Hoivapalvelut Oy ja lisätään Onnikotien. Mehiläinen Hoivapalvelut Oy on yhtiö, joka ei ole ohjeistuksia laatinut.

Koeajalla esimies käy keskusteluja uuden työntekijän kanssa ja arvioi sitä, miten perehdytys on onnistunut.
Tietosuojaseloste:
https://www.mehilainen.fi/rekisteriselosteet/hoivapalveluiden-tietosuojaseloste

Miten ja kuinka usein henkilökunnan täydennyskoulutusta järjestetään?

Työntekijät voivat osallistua täydennyskoulutuksiin omien tarpeidensa mukaan. Mehiläisen koulutuskalenterista löytyy koulutustarjontaa, johon henkilökuntaa kannustetaan osallistumaan. Myös esihenkilö voi suositella erilaisia koulutuksia. Henkilökunnan kanssa käydään kehityskeskustelut 2*vuodessa, missä erilaisista koulutusmahdollisuuksista voidaan käydä kahdenkeskeisiä keskustelua.
Onnikoti Retiisi mahdollistaa täydennyskoulutuksia työehtosopimuksen mukaisesti.

7.6 Toimitilat

Tilojen käytön periaatteet

Jokaisella asukkaalla on 25 neliömetrin kokoiset huoneet, joihin heillä on oma sähköllä toimiva avain. Huoneessa on kylpyhuone, jossa on suihku ja wc. Kaikki hoitotoimenpiteet tehdään asukkaan omassa huoneessa lukollisen oven takana. Kun asukas muuttaa Retiisiin, hän saa itse päättää, miten hänen huoneensa sisustetaan. Tarvittaessa ohjaajat ovat tukena. Huonekalujen sijoittelussa otetaan turvallisuus huomioon, esim. sängyn asettelu wc-tiloihin nähden.
Retiisissä on aulatila, sekä neljä solua, joissa on omat keittiö- sekä oleskelutilat sekä sauna, kylpyhuone, ja pukuhuone. Lisäksi on erillinen päivätoimintatalo, josta löytyy myös wc-tilat. Nämä kaikki tilat ovat asukkaiden käytössä.
Yhteisissä tiloissa voidaan järjestää päivätoiminnan lisäksi kaikille sopivaa viriketoimintaa. Siellä pidetään myös henkilöstön yksikkökokoukset ja muita kokouksia erikseen sovitusti.

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.
Asukkaalla on käytössään oma avain millä pääsee liikkumaan yksikön ulkopuolelle. Avain ei toimi ulko-ovessa yöaikaan (21-7). Samalla avaimella asukas saa omassa huoneessaan kaapin lukkoon missä voi säilyttää omia arvoesineitään. Avain ei käy muiden asukkaiden huoneistojen oviin.

Kommentoinut [KH11]: kirjoitusvirhe ehkä?

Mitä teknologisia ratkaisuja asiakkailla on henkilökohtaisessa käytössä (yksikön hankkimia)

Asukkailla on tarvittaessa käytössä hälytysranneke (hoitajakutsu). Yhdellä asukkaalla on käytössä hälytysmatto.

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

Hälytykset turvarannekkeista tulevat kolmeen hoitajien puhelimiin. Puhelin hälyttää niin kauan, kunnes joku kuittaa hälytyksen. Ranneke hälyttää, kun siitä alkaa paristo loppumaan, ranneke, josta paristo on loppumassa lähetetään rannekkeen valmistajalle 9Solutionille. Meillä on vararannekkeita, joita ohjaajat voivat ohjelmoida käyttövalmiiksi.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?

Ville Muttonen, yksikönjohtaja, 040 5566435, ville.muttonen@onnikodit.fi

7.8 Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

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

Asukkaalle hankitaan tarvittavat apuvälineet apuvälinelainaamosta. Apuvälinelainaamossa fysioterapeutti arvioi apuvälineen sopivuuden. Ohjaaja käy asukkaan kanssa yhdessä apuvälinelainaamossa tai sieltä tehdään kotikäynti riippuen siitä mitä tarvitaan tai mikä on asiakkaan kunto. Fysioterapeutti opastaa laitteen käytön. Pientarvikkeet saadaan lääkärin lausunnon perusteella hoitotarvikejakelusta, esimerkiksi verensokeri mittari.
Terveyskeskuksesta tai yliopistollisesta sairaalasta suositeltujen tarvikkeiden opastus ja huolto ohjeistetaan kulloisestakin paikasta erikseen.

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

Vaaratilanneilmoitukset tehdään poikkeamat lomakkeella. Poikkeamat käsitellään kerran viikossa yksikkökokouksessa, mikäli poikkeama on vaaraluokaltaan 4 tai 5 niin se käsitellään välittömästi.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Yksikönjohtaja Ville Muttonen, 040 5566435, ville.muttonen@onnikodit.fi

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

8.1 Asiakastyön kirjaaminen

Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?

Yksikössä on käytössä sähköinen asiakastietojärjestelmä DomaCareen, johon kaikki asiakastiedot kirjataan ja tallennetaan. Palvelimet on varmuuskopioitu ja palosuojattu. Yksikön johtaja luo tunnukset uudelle työntekijälle ja poistaa tunnuksen, kun työsuhde päättyy. Työntekijälle annetaan oikeudet Domacaressa työtehtävien mukaan. Asukkaiden omat paperit säilytetään lukitussa kaapissa asukaskohtaisissa kansioissa.
Yksikön asiakasrekisteristä vastaavana henkilönä toimii yksikön johtaja. Asiakasrekisteriin merkityllä henkilöllä on oikeus tarkastaa tietonsa ja vaatia tarvittaessa niiden korjaamista. Asukkaan tietoja luovutetaan vain asukkaan luvalla.
Palvelun päätyttyä asiakkaan asiakirjat toimitetaan palvelusopimuksissa tai saaduissa ohjeissa kuvatulla tavalla asukkaan sijoittaneen sosiaaliviranomaisen haltuun. Muu aineisto hävitetään. Salattua sähköpostia käytetään aina, jos asukkaan asioista tiedustellaan viranomaisilta, esim edunvalvojalta.
Perehdytysvaiheessa käydään läpi yksikön kirjaamistavat ja menetelmän. Yksikön johtaja tarkastelee säännöllisesti kirjaamisen laadukkuutta. Tarvittaessa henkilökunnan jäsenen voi ilmoittaa kirjaamiskoulutukseen.

Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?

Jokaisella ohjaajalla on vastuu kirjata asukkaista työvuorossa. Yksikönjohtaja varmistaa kirjausten laadun ja määrän 3*viikossa.
Kuukausittain täytettäessä omavalvonta kyselyssä tarkastetaan, että yksikössä on kirjattu viikon aikana jokaisesta asukkaasta päivittäin, kirjaajan omilla tunnuksilla. Tämä on yksikön johtajan vastuulla. Yksikön johtaja tarkastelee kirjausten laatua säännöllisesti.

Yksiköstä tulee säännöllisesti viikkoraportti, mikä näyttää kirjausten määrän viikon aikana.

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

Onnikoti Retiisin henkilöstö suorittaa Mehiläisen tietosuojatentin verkon kautta.
Salassapitosopimus kirjoitetaan kaikkien kanssa työsopimuksen allekirjoituksen yhteydessä.
Perehdytyksessä käydään läpi salassapito asiat kaikkien kanssa.

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

Onnikoti Retiisissä käytetään Workday ohjelmaa, mihin tallennetaan henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötiedot. Uudet henkilökunnan jäsenet ja harjoittelijat perehdytetään Workday ohjelman käyttöön. Täydennyskoulutukseen voi osallistua kuka vain työntekijä.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Kim Klemetti, kim.klemetti@mehilainen.fi

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä ☒ Ei ☐

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet. Kehityssuunnitelma päivitetään kerran vuodessa ja sitä käsitellään 4*vuodessa yksikkökokouksissa.

Yksikkö	Onnikoti Retiisi	Päivämäärä	02.12.2022
Paikkakunta	Kuopio	Esihenkilö	Ville Muttonen

TYÖYHTEISÖN KEHITYSSUUNNITELMA

KEHITYSKOHDE /TAVOITE	LUPAUS	TOIMENPITEET	VASTUU-HENKILÖT	AIKA-TAULU	SEURANTAMERKINNÄT
Puhelimet ajantasaiseksi.	Hankimme ajantasaiset laitteet.	Ostetaan uudet puhelimet yksikön käyttöön. Näin saadaan tehokkuutta työhön esimerkiksi kirjaamisen suhteen.	Yksikönjohtaja	Tammikuu 2023	
Henkilökohtaisten asioiden eteenpäin puhuminen.	Emme puhu henkilökohtaisista asioista eteenpäin, ennen kuin henkilö on itse kertonut asiasta. Esimerkiksi irtisanoutuminen.	Käydään keskustelua siitä mitä tietoa on soveliasta jakaa. Pohditaan "rooleja" ystävyys vs työkaveruus. Keskustelussa voi painottaa, että mikä on esimerkiksi työhön liittyvä asia mitä ei vielä halua kertoa muille.	Retiisin henkilökunta.	Vuoden 2023 aikana.	
Työssä jaksamisen ja työhyvinvoinnin tukeminen.	Työntekijöiden kokemus työssä jaksamisesta muuttuu positiivisemmaksi.	Jatketaan säännöllisiä työnohjauksia (kahden kuukauden välein), pidetään kiinni työhyvinvointipäivistä (2*vuosi) ja ylläpidetään avointa ja rehellistä ilmapiiriä työpaikalla.	Retiisin henkilökunta.	Vuosi 2023.	

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.

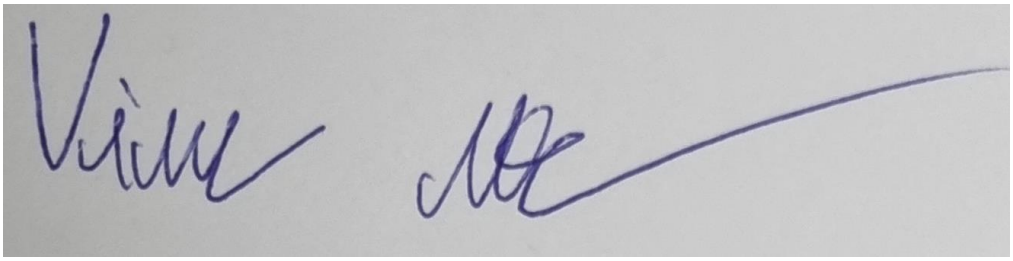
Neljännesvuosittain toteutetaan johtamisen auditointi, jossa omavalvonnan toetutuminen on yksi arvioinnin osa-alue.

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: Kuopio, 19.5.2023

Allekirjoitus Ville Muttonen, yksikönjohtaja, Onnikoti Retiisi



NIMI	ALLEKIRJOITUS	PÄIVÄMÄÄRÄ