

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Kuntoutumis- ja päiväkeskus Ilona 2102576-8

SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	1
2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN.....	2
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	4
4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO.....	5
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	9
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	14
7 ASIAKASTURVALLISUUS	18
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	23
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	24
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	24

Johdanto

Lomake on laadittu [Valviran antaman määräyksen \(1/2014\)](#) mukaisesti, joka tuli voimaan 1.1.2015. Lomake kattaa kaikki määräyksen asiakokonaisuudet omavalvontasuunnitelmassa on nostettu esille ne asiat, jotka toteutuvat sosiaalihuollon palveluita toteutettaessa. Tämä suunnitelma päivitettiin myöhemmin vastaamaan paremmin lain 741/2023 pykälää 27-30 §.

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi: Kuntoutumis- ja päiväkeskus Ilona Oy__Y-tunnus 2102576-8

Hyvinvointialue Pohjois-Karjalan Hyvinvointialue SiunSote

Kunnan nimi Ilomantsi

Toimintayksikkö/palvelu

Nimi: Ilonakoti

Katuosoite: Sissipolku 1 A

Postinumero: 82900 Postitoimipaikka: Ilomantsi

Sijaintikunta yhteystietoineen: Ilomantsin kunta, Soihtulantie 7, 82900 Ilomantsi

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Mielenterveyskuntoutujien asumispalvelut 19 asukaspaikkaa, tukiasuminen, päivätoiminta ja kotiin annettavat palvelut. Palvelut tuotetaan läsnä palveluina.

Esihenkilö: Hannu Urjanheimo

Puhelin: 050 588 6141 Sähköposti: hannu@ilonakoti.fi

Yksityisten palveluntuottajan lupatiedot

Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankoa (*yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt*) 1.10.2007

Palvelu, johon lupa on myönnetty: Mielenterveyskuntoutujien palveluasuminen

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Ilmoituksen ajankohta 9/2007 ja 11/2023

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat: Yritys ei hanki alihankintana palveluita

2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

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

Omavalvontasuunnitelman perustiedot ja sisältö laaditaan ensin yrityksen esihenkilöiden toimesta. Tämän jälkeen suunnitelmaan tutustuu myös henkilöstö ja sitä päivitetään esille tulleiden huomioiden pohjalta. Jokaisen versiopäivityksen jälkeen omavalvontasuunnitelman päivittyneisiin tietoihin tutustuvat kaikki yrityksessä työskentelevät. Tässä yhteydessä kirjataan ylös esille nousseita huomioita ja päivitetään suunnitelmaa tarvittaessa. Henkilöstöä kannustetaan tuomaan esille pienimmätkin huomiot yrityksen toiminnasta, jolla voisi olla vaikutusta omavalvonnan toteutumiseen arjessa.

Samoin yrityksen asiakkaita kannustetaan tutustumaan omavalvontasuunnitelmaan ja kommentoimaan mikäli he havaitsevat muutostarpeita. Asiakkaat pyritään osallistamaan omavalvontaan heidän omat voimavarat huomioiden.

Uudet työntekijät tutustuvat omavalvontasuunnitelmaan perehdytyksen yhteydessä.

Kuka vastaa omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)

Omavalvonnan suunnittelun ja arkeen jalkauttamisen vastuuhenkilö on: Päivi Tikka puh. 050 4444 250, paivi@ilonakoti.fi

Omavalvontasuunnitelman seuranta

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

Suunnitelma päivitetään vähintään neljän kuukauden välein, sekä tarpeen mukaan, mikäli muutoksia toimintaan tulee. Näitä tilanteita oivat olla esimerkiksi seuraavat tilanteet:

Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Samoin toimialaa koskevat lainsäädäntömuutokset ja niiden vaikutus omavalvontasuunnitelman sisältöön arvioidaan ja tämän osalta suunnitelma päivitetään tarvittaessa. Toimialaa koskevia muita muutoksia seurataan aktiivisesti ja myös näiden vaikutusta omavalvontasuunnitelmaan arvioidaan säännöllisesti.

Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan ja seurannassa havaitut puutteellisuudet korjataan asianmukaisesti. Tarvittava selvitys seurannan lopputuloksesta, niiden vaikutuksesta toimintaan liittyviin riskeihin ja asiakasturvallisuuteen sekä tehdyt muutokset ja korjaavat toimenpiteet, julkaistaan tämän omavalvontasuunnitelman viimeisellä sivulla.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?

Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä Ilonakodin ilmoitustaululla, toimitilojen 1. kerroksessa. Samoin tuoreiden lainsäädäntövaatimusten mukaisesti se saatetaan esille myös sähköisesti, yrityksen verkkosivuille.

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Mikä on yksikön/palvelun toiminta-ajatus?

Toteuttaa yhteisöhoidon periaatteella kuntouttavaa asumispalvelua, tukiasumista ja päivätoimintaa aikuisille mielenterveyskuntoutujille ja työhönohjausta yksilöille ja työyhteisöille. Sekä kotiin annettavia palveluita laadukkaasti ja sovitusti noudattaen hyviä käytäntöjä ja sopimuksia.

Palvelumme tuottamisessa avainasemassa on ammattitaitoinen henkilökunta. Palveluisamme painotamme toimitusvarmuutta, toiminnan jatkuvuuden hallintaa sekä hyvää asiakastytytyvyyttä.

Panostamme henkilöstön osaamisen kehittämiseen ja korostamme hyvää asennoitumista työhön sekä työyhteisötaitoihin. Laatu on koko henkilöstön yhteinen asia, ja se syntyy yhteistyöllä, hyvien kokemusten ja käytänteiden jakamisella. Yrityksen johto yhdessä henkilöstön kanssa sitoutuu kehittämään toimintaa jatkuvasti.

Otamme lainsäädännön vaatimukset, palvelun tuottamiseen liittyvät suositukset sekä eettisten periaatteiden velvoitteet huomioon kaikessa toiminnassamme, siten, että se on luonnollinen osa asiakkaidemme arkea.

Asiakas- ja henkilöstöpalautteet toimivat yrityksen tärkeimpinä laadullisina mittareina, joista saatuja tuloksia seurataan säännöllisesti

Arvot ja toimintaperiaatteet

Mitkä ovat toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet?

Yrityksen toimintaperiaatteet perustuvat yrityksemme arvoihin, ja arvot ovat kaiken toimintamme lähtökohta. Yhteisesti henkilöstön kanssa sovittujen arvojemme mukaisesti kohtaamme ja huomioimme jokaisen asiakkaan yksilönä, ja pyrimme yhdessä edistämään heidän omatoimisuuttaan ja turvallisuuttaan.

Arvot pohjautuvat myös lakeihin ja asetuksiin. Suomen perustuslaki (731/1999) turvaa kaikille ihmisille perusoikeudet: Oikeus elämään sekä henkilökohtaiseen vapauteen ja koskemattomuuteen, turvallisuuteen, liikkumisvapauteen, yhdenvertaisuuteen ja syrjintäkieltoon. Sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023 puolestaan säätelee omavalvonnasta ja mm. sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden ilmoitusvelvollisuudesta ja ilmoitukseen liittyvistä käytännöistä.

Toimintaamme ohjaavat myös yhteisohoidon periaatteet, joita ovat: tasa-arvoisuuden-, terveenjärjen-, avoimuuden ja rehellisyyden-, oikeudenmukaisuuden-, luottamuksen-, fyysisen ja psyykkisen koskemattomuuden periaate.

Arvot: Yhteisöllisyys, turvallisuus, ammatillisuus, avoimuus, yksilöllisyys.

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

Riskienhallinta ja omavalvonnan toimeenpanon ohjeet

Yrityksen omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun ja palveluprosesseihin liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia arvioidaan monipuolisesti erityisesti asiakkaan näkökulmasta. Asiakasturvallisuutta ja toisaalta myös toiminnan jatkuvuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan toimeenpanon lähtökohta.

Riskit voivat aiheutua esimerkiksi fyysisestä toimintaympäristöstä (tilat, kalusteet, laitteet), sosiaalisista tekijöistä (vuorovaikutuksen tai virikkeiden puute, toiset asiakkaat ja henkilökunta), psyykkisistä tekijöistä (kohtelu, ilmapiiri) tai toimintatavoista (esim. perusteeton asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittaminen). Usein riskit ovat monien ennakoinnattomien tapahtumien lopputulos.

Yritykseen on laadittu riskimatriisi, jossa tarkastellaan todennäköisimpiä riski- tai ongelmavariaatioita. Ongelma- tai riskialue on yksilöity sekä analysoitu niiden mahdolliset aiheuttajat tai syyt sekä pahimmat seuraukset. Analyysissa riskien tai ongelmien suuruudet on määritelty arvoasteikolla 1-3. Jokaiselle ongelma- tai riskialueelle on myös määritelty toimenpiteet, joilla kyseisen riskin toteutuminen pyritään välttämään.

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. 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.

Menettelytapaohjeiden tarkoituksena on etukäteisohjeistuksella minimoida asiakas- ja työturvallisuusriskien mahdollisuutta. Yhtenäisten menettelytapaohjeiden käyttöönoton tarkoituksena on myös yhdenmukaistaa työskentelyä eri toimintayksikössä.

Mahdollisissa väkivalta tai väkivallan uhka tilanteissa varautuminen tapahtuu asioiden ja eri tilanteiden läpikäymisellä puheen tasolla. Puhumme ja läpikäymme mieltä pahoittavia asioita ja vähennämme tietoisesti jännitteitä. Muistutamme toisen ihmisen koskemattomuudesta ja oikeudesta väkivallattomaan elinympäristöön. Rauhoitamme ympäristön ja pidämme tilan mahdollisimman rauhallisena ja häiriövapana.

Toimitiloihin liittyviä poistumisharjoituksia ja käytäntöjä käydään läpi yhdessä asiakkaiden kanssa. Kertaamme asukkaiden kanssa säännöllisesti pelastussuunnitelman ohjeistuksen ja turvatoimet; sammutusvälineet ja palovaroittimet.

Käytännön riskienhallinta keinoja ovat myös: Kuntoutujien voinnin seuranta, uhkaavasti käyttäytyvät henkilöt toimitetaan jatkohoitoon, uhkaavien tilanteiden ennakointi.

Riskienhallinnan välineinä toimivat myös:

Varautumissuunnitelma

Riskimatriisi

Keittiön omavalvonta ohje

Paloviranomaisten ohje

Onko henkilöstön ilmoitusvelvollisuuden toteuttamista koskevat menettelyohjeet sisällytetty omavalvontasuunnitelmaan? Onko menettelyohjeissa maininta siitä, ettei ilmoituksen tehneeseen saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia?

Kyllä.

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

Epäkohdat käydään läpi yhdessä ja mahdollisesti vielä erikseen asianosaisten kanssa keskustellen ja kaikkia tyydyttävää ratkaisua hakien. Toiminnasta on tunnistettu kolme erityyppistä ilmoitusta vaativaa tilannetta:

Asiakasturvallisuusilmoitus: asiakkaan turvallisuutta vaarantavat tapahtumat, jotka aiheuttavat tai voivat aiheuttaa haittaa asiakkaalle (läheltä piti -tapahtumat ja häirtäpöhtumat)

- Työturvallisuusilmoitus: henkilöstön turvallisuutta vaarantavat tapahtumat, jotka aiheuttavat tai voivat todennäköisesti aiheuttaa henkilöstönjäsenille /jäsenelle vaaratilanteen.

- Tietosuoja-/tietoturvailmoitus: tapahtumat, joissa henkilötietojen salassapito on vaarantunut tai on havaittu ohjelmisto-, laite tai muun toiminta- tai tietoliikennehäiriö, jolla on voinut olla vaikutusta henkilötietojen salassapitoon

Henkilökunta kirjaa havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat, läheltä piti-tilanteet ja riskit muistiin. Havaitut riskit ja epäkohdat käsitellään heti henkilöstön kanssa yhdessä. Kirjaamme käsitellyt asiat asiakastietojärjestelmäämme yksikön tietoihin. Henkilökuntamme informoi esihenkilöä suoraan, matalan kynnyksen periaatteella kaikista esiin tulleista epäkohdista. Havaittujen epäkohtien osalta aloitetaan välittömästi korjaavat toimenpiteet, joiden toteutumiselle ja loppuunsaattamiselle määritellään aina vastuussa oleva henkilö, joka tyypillisesti on yrityksen toimitusjohtaja.

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

Asiakkaita ja omaisia muistutetaan säännöllisin väliajoin heidän oikeuksistaan ja mahdollisuuksistaan tuoda esille havaitsemiaan epäkohtia. Näitä voi tuoda esille esimerkiksi asiakaspalavereissa. Asiakas tai hänen omaisensa voivat kertoa havaitsemansa epäkohdat suullisesti suoraan työntekijöille tai esihenkilölle. Palautetta voi jättää myös sähköisesti yrityksen kotisuilta löytyviin yhteystietoihin.

Mahdollisten epäkohtien osalta asiakasta kuullaan tapahtuneesta ja tarvittaessa myös hänen läheisiään kuullaan. Selvitystyön jälkeen asiakkaan ja omaisten kanssa käydään läpi selvityksen tulokset ja tehdyt korjaavat toimenpiteet.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsittely

Kuvaus miten haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet kirjataan, käsitellään ja raportoidaan

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, arviointi ja raportointi. Vastuu riskinhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on palvelun tuottajalla, mutta työntekijöiden vastuulla on riskeihin liittyvien havaintojen saattaminen toimitusjohtajan tietoon. 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 mahdollisimman pian.

Sidosryhmiltä tulevan palautteen havaituista epäkohdista kirjaamme asiakastietojärjestelmään. Tavoitteenamme on antaa tarvittaessa palautetta asiakkaan hoitoon tai palveluun liittyvissä asioissa sähköisesti tai suullisesti.

Vaaratapahtumailmoitukset (läheltä piti- ja haittatapahtumat) käsittelemme välittömästi tai ensimmäisenä arkipäivänä työyhteisössä ja yhteisesti työpaikkakokouksessa. Kiireelliset korjaavat toimenpiteet toteutamme välittömästi. Korjaavat toimenpiteet suunnittelemme yhdessä työyhteisön kanssa ja laitamme ne suunnitellusti käytäntöön.

Korjaavat toimenpiteet

Kuvatkaa korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen:

Häiriö- ja poikkeamatilanteiden korjaavia toimenpiteet kirjataan asiakastietojärjestelmään ja niistä tehdyt havainnot sekä korjaavat toimenpiteet huomioidaan osana yrityksen palveluiden tuottamista ja kehittämistä.

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

Muutoksista tiedotetaan henkilöstökokouksien yhteydessä, jossa esimerkiksi mahdollisesti muuttuneet ohjeistukset ja työkäytännöt käydään läpi. Nämä kirjataan muistiin pöytäkirjaan, mikäli henkilö ei pääse kokoukseen odotetaan hänen tutustuvan pöytäkirjaan mahdollisimman pian muistion julkaisun jälkeen. Tehdyt korjaavat toimenpiteet käydään yhdessä henkilökunnan kanssa läpi. Mikäli korjaavat toimenpiteet vaativat tiedotusta muille yhteistyötahoille, tiedottaminen tapahtuu yrityksen toimitusjohtajan kautta.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Miten asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelma laaditaan ja päivitetään? Kenen vastuulla päivittäminen on? Miten palvelu- ja hoitosuunnitelman toteutumista ja päivittämisen tarvetta seurataan?

Jokaiselle kuntoutujalle laaditaan hoito- ja kuntoutussuunnitelma palvelua aloitettaessa yhdessä palveluntilaajan edustajan kanssa kolmen kuukauden sisällä palvelun aloittamisesta. Kuntoutuja ja tarvittaessa omainen osallistuvat sen laadintaan, tarkastamiseen ja päivittämiseen. Hoito- ja kuntoutussuunnitelmat tarkastetaan säännöllisesti. Päivittämisestä vastaa viime kädessä yrityksen johto. Hoito- ja kuntoutussuunnitelmista keskustellaan säännöllisesti henkilöstön kanssa ja tässä yhteydessä varmistetaan myös tavoitteiden toteutuminen.

Tarvittaessa asiakkaan palvelutarve arvioidaan moniammatillisesti. Palvelutarpeen arvioinnissa huomion kohteena ovat asiakkaan oma näkemys sen hetkisestä hyvinvoinnistaan ja elämänhallinnastaan.

Hoito- ja kuntoutussuunnitelma on työkalu, joka ohjaa asiakkaan kokonaisvaltaista palvelutoimintaa. Päivitämme asiakkaiden suunnitelmat myös asiakkaan palvelutarpeen vaatimusten mukaan sopien päivitysajankohdasta asiakkaan ja sosiaalityöntekijän kanssa.

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

Asiakkuuden alussa, arvioidaan yhdessä asiakkaan, sosiaalityöntekijän ja tarvittaessa myös hänen lähiomaistensa kanssa mm. hänen tavoitteitansa ja mahdollisia tukitoimia. Näiden perusteella rakentuu henkilökohtainen hoito- ja kuntoutussuunnitelma. Suunnitelman laadinnassa huomioidaan mm. asiakkaan fyysiset, psyykkiset ja sosiaaliset tarpeet.

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

Uuden asiakkaan tullessa tai suunnitelmia päivitettäessä kaikki asiakastyössä olevat henkilökunnan jäsenet perehtyvät suunnitelmiin. Asiakkaan kanssa tehtävää käytännöntyötä

seurataan, henkilökunnan kanssa keskustellaan säännöllisesti asiakkaille määritellyistä tavoitteista ja tätä kautta varmistetaan suunnitelmien toteutuminen.

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)?

Itsemääräämisoikeudella tarkoitetaan henkilön oikeutta tehdä omaa elämäänsä koskevia valintoja ja päätöksiä sekä toteuttaa niitä. Sosiaalihuollon palveluissa itsemääräämisoikeus tarkoittaa myös asiakkaan toivomusten ja mielipiteen kunnioittamista.

Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) mukaan sosiaalihuoltoa toteutettaessa on ensisijaisesti otettava huomioon asiakkaan toivomukset ja mielipide ja muutoinkin kunnioitettava hänen itsemääräämisoikeuttaan.

Palvelu perustuu yksilölliseen palvelusuunnitelmaan sekä asiakkaan omaan näkemykseen tilanteestaan ja toiveistaan. Asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan aina ja se on tuotettavien palveluiden lähtökohta.

Asiakkaan itsemääräämisoikeuden tukeminen edellyttää herkkää kuulemistä ja läsnäoloa. Asiakkaalla on aina oikeus saada hyvää ja välittävää hoitoa ja huolenpitoa. Asiakkailla on oikeus hyvään hoitoon ja huolenpitoon sekä siihen tietoon, mitä heistä kirjataan.

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

Yrityksessä ei käytetä rajoitustoimenpiteitä.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

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

Pyrimme turvaamaan asiakkaan oikeuden asialliseen kohteluun ammattitaitoisella ja hyvin perehdytetyllä hoitohenkilökunnalla. Henkilökuntamme on sitoutunut työskentelemään arvojemme mukaisesti.

Kaikesta poikkeavasta toiminnasta, vaaratilanteista tai huonosta kohtelusta seuraa aina toimenpiteitä, joiden juurisyyt selvitetään perusteellisesti. Epäasialliseen kohteluun puututaan välittömästi ja toiminnasta huomautetaan. Asiasta keskustellaan asianomais-
ten kanssa ja epäkohta selvitetään.

Epäasiallisen kohtelun seurauksena voidaan käyttää työnjohdollisia seuraamuksia. Mikäli kyseessä on vakavampi poikkeama, järjestetään keskustelutilaisuus, johon osallistuu asu-
kas, omainen, sosiaalityöntekijä ja työntekijä. Keskustelu järjestetään toimintayksikön palvelupäällikön toimesta ja tarpeen mukaan myös yrityksen johto osallistuu siihen.

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

Asiakasta kuullaan tapahtuneesta ja hänen läheisiään informoidaan tapahtuneesta viivy-
tyksettä. Selvitystyön jälkeen asiakkaan ja omaisten kanssa käydään läpi selvityksen tu-
lokset ja tehdyt toimenpiteet. Asiakkaalle kerrotaan myös hänen oikeuksistaan.

Asiakkaan osallisuus

**Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämi-
seen**

Miten asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön palvelun ja omavalvonnan ke-
hittämiseen?

Omavalvontasuunnitelma on saatettu asiakkaiden ja omaisten nähtäville ja heitä on ke-
hotettu tutustumaan siihen ja kommentoimaan sitä. Omavalvontasuunnitelman ja palve-
lun laadun seuraamisen rinnalla kulkevat palautteet, joiden toteuttaminen on kuvattu
seuraavassa kappaleessa. Keskustelemme myös henkilöstöpalavereissa toiminnastamme
ja siitä, toteuttaako toimintamme sille asetettuja vaatimuksia ja alan hyviä käytäntöjä.

Miten ja miten usein asiakaspalautetta kerätään?

Kuntoutujien / asiakkaiden asiakastytyväisyys mittaukset tehdään kerran vuodessa säh-
köisesti. Tämän lisäksi asiakkailla ja omaisilla on jatkuva mahdollisuus antaa suullista ja

kirjallista palautetta (palautelaatikko). Samoin viikoittaisissa asiakaspalavereissa kuullaan asiakkaiden kuulumisia, tässä yhteydessä on mahdollista luoda yhteisiä sopimuksia ja kannustetaan asiakkaita omien mielipiteiden ilmaisuun.

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

Palautteet yhteenvetoinen käydään läpi henkilökunnan kanssa. Palautteen laadusta riippuen se käydään läpi tarvittaessa myös asiakkaan, sosiaalityöntekijän ja läheisten kanssa. Läheisten, asukkaiden tai muiden vieraiden jättämiin palautteisiin reagoidaan välittömästi.

Muuta kautta tulleisiin palautteisiin reagoidaan myös välittömästi heti palautteen saatumme. Toimitusjohtaja on yhteydessä palautteen antajaan, mikäli palaute sitä vaatii.

Asiakaspalautetta on tarkoitus kehittää siten, että asiakaspalautekyselyt laajennettaisiin koskemaan asiakkaan omaisia. Palautekysely toteutettaisiin säännöllisesti vuosisuunnitelman mukaisesti.

Asiakkaan oikeusturva

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot

Toimintayksikköä koskevat muistutukset käsitellään toimitusjohtajan ja muun henkilöstön kanssa. Muistutukset vastaanottaa yrityksen toimitusjohtaja, joka välittää ne eteenpäin.

Muistutukset toimitetaan SiunSoten kirjaamoon, Tikkamäentie 16, 80210 Joensuu.

Sosiaalivastaavan yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Marjo Kantola Puh. 013 330 8268 Ma-pe klo 9-11.30. Sähköposti. marjo.kantola(at)siun-sote.fi

Potilas- ja sosiaalivastaavan tehtäviin kuuluvat:

- Neuvoa asiakkaita asiakaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa

- Avustaa asiakasta muistutuksen tekemisessä
- Tiedottaa asiakkaan oikeuksista
- Toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi
- Seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnissa ja antaa siitä selvitys vuosittain kunnanhallitukselle.

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

Tavoite on, että mahdollisen sopimus tai palveluvirheen sattuessa asia selvitetään ensisijaisesti asiakkaan sosiaalityöntekijän, hyvinvointialueen ja yrityksen kesken. Mikäli asiaan ei tällä selvityksellä saada yhteisymmärrystä ohjataan asiakasta eteenpäin kuluttajaneuvonnan piiriin.

Kuluttajaneuvonnan palveluajat ovat: ma, ti, ke, pe klo 9-12, to klo 12-15. Neuvontaa saa numerosta: 09 5110 1200.

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

Muistutukset käydään viipymättä läpi henkilökunnan kokouksessa. Tehdään tarvittavat korjaavat toimet ja vastataan mahdolliseen viranomaiselta tulleeseen selvityspyyntöön.

Osallistamme asiakkaita ja hyödynnämme heidän kokemuksiaan asiakasturvallisuustyön kehittämisessä. Kuulemisella pyrimme selvittämään asiakkaalle ja hänen läheiselleen epäselväksi jääneet tai mielipahaa aiheuttaneet asiat. Kuulemisen kautta esihenkilö saa tietoa henkilökunnan osaamisesta ja käyttäytymisestä, toiminnan sujuvuudesta ja palvelun laadusta. Muistutuksista, kanteluista tai muista valvontapäätöksistä saadut palautteet jalkautamme yrityksen kehittämistoimiksi.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Mahdolliset muistutukset käsitellään viivytyksestä (5vrk) kuluessa niiden saapumisesta.

Omatyöntekijä

Jokaiselle kuntoutujalle on nimetty omahoitajapari.

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

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

Palvelusuunnitelma perustuu henkilökohtaiseen asiakkaan kokonaisvaltaiseen palvelutarpeeseen, joka kattaa henkilön omat voimavarat, toimintakyvyn, terveydentilan, päivittäisten toimintojen sujumisen, asumisolosuhteet ja sosiaalisen verkoston.

Tarkoituksenmukaisten palvelujen arvioinnissa, suunnittelussa ja toteuttamisessa lähtökohtana ovat asiakkaan omat näkemykset, toiveet ja mielipiteet. Suunnitelma tehdään yhdessä asiakkaan ja hänen arkeensa / hoitoonsa osallistuvan verkoston kanssa.

Psyykinen toimintakyky ilmenee asiakkaan voimavaroina selvitä omatoimisesti elämän muuttuvista haasteista, ja onko asiakas tyytyväinen omaan elämäänsä. Psyykkisen hyvinvoinnin ylläpitämiseksi ohjaamme asiakkaita ylläpitämään säännöllistä vuorokausirytmää. Huolehdimme asiakkaiden lääkityksestä ja seuraamme lääkkeiden vaikutuksia.

Kognitiivinen kyvykkyys heikkenee ikääntyessä, ja muutokset ovat yksilöllisiä heijastuen asiakkaiden toimintakykyyn (Käypä Hoito suositus 2021). Osana asiakkaiden kokonaisvaltaista toimintakyvyn arviointia pyrimme arvioimaan ja seuraamaan asiakkaan muistia, oppimista, tarkkaavaisuutta, keskittymistä ja oman toiminnan ohjausta. Ohjaamme asiakkaita ylläpitämään säännöllistä vuorokausirytmää kognitiivisen toimintakyvyn tukemiseksi. Seuraamme asiakkaiden vireystilaa päivittäin.

Asiakkaiden sosiaalista toimintakykyä arvioimme seuraamalla heidän kykyään selviytyä arkipäivän toiminnoista ja vuorovaikutussuhteista läheisten henkilöiden kanssa. Tuemme asiakkaiden sosiaalista toimintakykyä ohjaamalla heitä ylläpitämään vuorovaikutussuhteita. Motivoimme asiakkaita osallistumaan kodin ulkopuolella tapahtuvaan toimintaan.

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

Asiakkaille mahdollistetaan päivittäin ulkoilua. Järjestämme myös suunnitelmallisesti harrastus- ja viriketoimintaa. Toiminnan järjestämisessä pyritään tavoitteellisesti tukemaan asiakkaan kuntoutumista. Harrastustoimintaa järjestetään omana toimintana mm. musiikin ja liikunnan parissa. Lisäksi asiakkaita tuetaan ja ohjataan osallistumaan erilaisiin vapaa-ajan palveluihin.

Asiakkaiden toiveita kuunnellaan ja pyritään toteuttamaan, aina kun ne toteutettavissa ovat. Yrityksessä on tehty toiveesta esimerkiksi yhteinen ulkomaanmatka asiakkaiden kanssa (osa asiakkaista mukana).

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

Näistä asioista keskustellaan säännöllisesti henkilökunnan palaverissa ja varmistetaan, että jokainen työntekijä huomioi näiden seikkojen toteutumisen asiakkaiden kanssa. Asian toteutumista tiedustellaan myös asiakkailta, ja heidän mielipiteensä selvitetään sen osalta, kuinka he toivoisivat edellä mainittuja tavoitteita toteutettavan.

Asiakkaat osallistuvat jokapäiväisiin toimintoihin mahdollisimman paljon, sekä ryhmiin ja erilaisiin yhteisiin tapahtumiin.

Ravitsemus

Miten yksikön ruokahuolto on järjestetty?

Aamupala on klo 8.00-8.30, lounas klo 11.30, päiväkahvi klo 14, päivällinen klo 17.15 ja iltapala klo 19.45. Lisäksi asukas voi ottaa yön ajaksi varalle voileipiä ja juomista oman asuinkerroksensa jääkaappiin.

Miten asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet otetaan huomioon?

Ruokarajoitukset selvitetään ennen asiakkuuden alkamista asiakkaalta tai tarvittaessa hänen omaiselta.

Hygieniäkäytännöt

Miten yksikössä seurataan yleistä hygienia- ja terveysala- ja miten varmistetaan, että asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniäkäytännöt toteutuvat annettujen ohjeiden ja asiakkaiden palvelutarpeiden mukaisesti?

Yritykselle on laadittu siivoussuunnitelma ja tämän toteutumista seurataan säännöllisesti. Henkilökohtainen hygienia puolestaan koostuu koko kehon puhtaudesta, joka muodostuu suu- ja käsihygieniasta, ihon hoidosta sekä hiusten ja vaatteiden puhtaudesta. Tähän kannustamme asiakkaita ja tätä myös tuetaan tarvittaessa.

Miten yksikön asuinhuoneiden siivous on järjestetty?

Huoneiden siivous kerran viikossa ja tarvittaessa. Jätehuolto järjestetty Puhas Oy:n toimesta. Erityisenä huomiona kierrätyksen käyttö. Päävastuu puhtaanapidosta ja pyykkihuollon toimivuudesta on henkilökunnalla. Puhtaanapidon tasoa seurataan tarkasti.

Miten yksikön yleisten tilojen siivous on järjestetty?

Yleiset tilat siivotaan samassa syklissä huoneiden siivouksen kanssa, kerran viikossa ja tarvittaessa.

Miten yksikön pyykkihuolto on järjestetty?

Pyykinpesu mahdollisuus joka päivä.

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

Henkilöstö tuntee yritykselle laaditun siivoussuunnitelman, joka on käyty heidän kanssaan läpi. Siivousvastaava on suorittanut siivousalan opinnot.

Infektioiden torjunta

Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot

Hygieniayhdyshenkilö on Teija Parviaine hoitaja@ilonakoti.fi, p 050 4444 250.

Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?

Hyvällä perushygienillä, säännöllisillä ja suunnitelluilla siivouskäytännöillä, varautumisella epidemia ja pandemiatilanteisiin mm. riittävien suojarusteiden osalta. Noudattamme hygieniahoitajien ja terveystarkastajien antamia ohjeita. Seuraamme ja toteutamme hyvinvointialueen julkaisemia, kuten myös AVI:n , Thl:n tai STM:n. tiedotuksia asiasta. Terveystarkastaja käy yksiköissä oman tarkastusaikataulunsa mukaan ja tekee myös satunnaistarkastuksia.

Terveyden- ja sairaanhoito

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

Henkilökunta perehdytetään toimintatapoihin, jotka liittyvät asiakkaita koskeviin eri terveystilanteisiin.

Palvelutoimintaan liittyy läheisesti vastuu asiakkaiden terveydentilan huolehtimisesta ja seuraamisesta. Tällä turvataan asukkaiden asianmukainen, kokonaisvaltainen ja ammattitaitoinen terveydentilan seuranta sekä lääkehoito.

Asukkaiden terveydentilaa ylläpidetään säännöllisillä ja tarvittaessa tehtävillä perusterveydenhuoltokäynneillä ja laboratoriokokeilla.

Akuuteissa terveydenhuollon palvelutarpeissa asukkaat käyttävät terveyskeskusten sekä alueen erikoissairaanhoidon palveluja. Hätätapauksessa soitetaan ambulanssi puh. 112 ja hoitaja antaa tarvittavan ensiavun. Kiireellisissä tapauksissa varataan aika terveyskeskusten päivystykseen puh.013 330 2236.

Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Yksikössä työskentelee psykiatrian erikoislääkäri. Pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä seuraamme ja edistämme perusvitaalien mittauksilla. Tarvittaessa tilaamme lääkärin vastaanottoajan. Edistämme asiakkaiden terveyttä turvallisella lääkehoidolla, ohjaamalla toimintakyvyn ylläpitämiseen sekä terveellisellä ja säännöllisellä ruokavaliolla että säännöllisellä vuorokausirytmillä. Lisäksi henkilökunnan säännöllinen ja riittävä kirjaaminen asiakkaiden toimintakyvystä on keino edistää pitkäaikaissairaiden terveyttä.

Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Psykiatrian erikoislääkäri Tatjana Aaljoki

Miten lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

Lääkehoitosuunnitelma on tehty ja se tarkistetaan vuosittain. Turvallinen lääkehoito perustuu säännöllisesti seurattavaan ja päivitettävään lääkehoitosuunnitelmaan, joka on laadittu STM:n Turvallinen lääkehoito-oppaan (THL 2021) mukaisesti. Oppaassa linjataan mm. lääkehoidon toteuttamisen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset.

Kuka vastaa yksikön lääkehoidon kokonaisuudesta?

Hannu Urjanheimo, hannu@ilonakoti.fi, p 050 588 6141

Monialainen yhteistyö

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

Yhteyttä pidetään asiakkaiden tilanteitten mukaan eri alojen ammattilaisten kanssa, kuten palvelunohjaajat, hyvinvointialue, perusterveydenhuolto, erikoissairaanhoido, edunvalvojat, apteekki, AVI ja Valvira.

Yhteistyö ja tiedonkulku hoidetaan pääasiassa puhelimitse ja erilaisissa neuvotteluissa. Tieto vaihtuu myös sähköpostitse lukuun ottamatta asiakastieto, jonka osalta tiedon luovutukset tapahtuvat turvapostin välityksellä. Kanta-palvelun käyttöönoton jälkeen tietoa luovutetaan ja haetaan asiakkaista pääasiassa kyseisen palvelun kautta.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Miten yksikön tilojen terveellisyyteen liittyvät riskit hallitaan?

Hyvällä ja tarkalla kiinteistönhoidolla mukaan lukien piha-alueiden siisteys. Panostamme siihen, että tilat pysyvät turvallisina asiakkaillemme. Tilat pidetään siisteinä ja esteettöminä ja huolehdimme riittävästä valaistuksesta. Varaueloskäynnit ovat selkeästi merkityjä.

Toimitiloja varten on tehty asianmukaiset palo- ja pelastussuunnitelmat. Päivitämme suunnitelmat vuosittain. Poistumisharjoitukset teemme vuosittain ja pyrimme harjoitteluun myös alkusammutustaitoja säännöllisesti.

Kiinteistöt on varusteltu asianmukaisin laittein ja turvallisilla välineillä, ja henkilöstö sitoutuu käyttämään niitä, sekä toimimaan annettujen ohjeiden mukaisesti ja turvallisuusnäkökulmat huomioiden. Kaikille toimitiloille on tehty säädösten mukaiset käyttöönotto- ja koulutukset toiminnan alkaessa. Tilat ja tilojen käyttö ovat työ- ja

paloturvallisuusmääräysten sekä muiden säädösten mukaisia. Henkilöstön toimintaa ohjaa yksikkökohtainen pelastussuunnitelma, ruoka- ja siivoushuollon omaavaltasuunnitelma.

Hoito- ja asukastilanteissa turvallisuutta pyritään ylläpitämään rauhallisin ja varmoin ottein, kiireettömällä ja kodinomaisilla toimintatavoilla. Asukkaalle kerrotaan aina selkeästi, mitä ollaan tekemässä. Henkilökunnan toiminnassa korostuu ennaltaehkäisevä ote, jolloin riskitekijät minimoidaan.

Miten tehdään yhteistyötä muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaiset ja toimijoiden kanssa?

Palotarkastus tehdään valvovan viranomaisen toimesta hänen määrittelemänsä aikataulun mukaisesti. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuussuunnitelmaa ja ilmoitusvelvollisuutta palo- ja onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille.

Palo- ja pelastusviranomaisten valvontakäynneillä saadut huomiot viedään yrityksen laatu- ja järjestyksessä oleviin korjaaviin toimenpiteisiin. Samoin toimitaan muiden viranomaisten tarkastuskäyntien huomioiden suhteen.

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?

Yrityksen toimitusjohtaja johtaa liiketoimintaa, yleishallintoa, palvelutuotantoa ja henkilöstöä. Työntekijät, joilla on lain mukainen kelpoisuus voivat toimia sellaisissa työtehtävissä mitkä vaativat kelpoisuutta. Työntekijän on toimitettava tarvittavat todistukset kelpoisuudestaan heti työsuhteen alkaessa. Todistuksia, jotka toimitettava ovat: opintotodistukset, työtodistukset aiemmista työsuhteista ja mahdollinen hygieniaosaamistodistus.

Yrityksessä työskentelee ammattitaitoinen henkilökunta. Ammattitaustaltaan yrityksessä työskentelee psykiatrisia sairaanhoitajia 2 kpl, lähihoitajia 5, kaikki koko aikaisia tois- taiseksi, sekä osa-aikainen psykiatrian erikoislääkäri ja sairaan-/terveydenhoitaja. Avin määräämä mitoitus asumispalveluissa 0.3.

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

Mikäli sijaisia käytetään, täytyy heidän täyttää toiminnalle asetetut kelpoisuus kriteerit, jotka tarkistetaan ennen sijaisuuden alkamista.

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

Vastuuhenkilöiden / lähiesihenkilöiden työnkuvaan ja arkeen on sisällytetty työaika myös hallinnollisten tehtävien hoitamiseen. Työajan riittävyttä arvioidaan säännöllisesti ja sitä lisätään tarvittaessa.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Miten työnantaja varmistaa työntekijöiden riittävän kielitaidon?

Työntekijöiden kielitaito on tällä hetkellä riittänyt hyvin, sillä työntekijät ja asiakkaat ovat äidinkieleltä samoja. Tätä seikkaa tarkastellaan uudelleen, mikäli tulevaisuudessa olisi tarvetta palkata esimerkiksi vieraskielisiä työntekijöitä, tai jos asiakaskunnasta nousee erilaisia kielitaitoon liittyviä tarpeita.

Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Uusien työntekijöiden rekrytoinnissa painotetaan perehtyneisyyttä ja osaamista vammaispalveluissa, mielenterveys- ja päihdetyössä tai kuntoutumisen tukemisessa. Hankiessa uusia työntekijöitä rekrytointikanavina toimivat mm. työ- ja elinkeinoministeriön Internet-palvelut ja paikalliset sanomalehdet.

Työntekijää rekrytoidessa järjestetään työtä hakeneille henkilöille suunnitelmallinen työhaastattelu, jossa käydään lyhyesti läpi myös yritysten toimintaa ja sen periaatteet. Työhaastattelun tarkoituksena on mahdollistaa molemminpuolinen arviointi; työnantajalle hakijan ominaisuuksien soveltuvuus tehtävään sekä hakijalle työn sopivuus hänen henkilökohtaiset ominaisuutensa huomioiden. Ennen työsopimuksen laatimista

tarkistetaan uuden työntekijän muodollinen kelpoisuus ja esteettömyys tehtävään: Opinto-, hygienia ja työtodistuksista otetaan kopiot arkistoitavaksi.

Toiminnan omavalvontasuunnitelma toimii samalla perehdyttämisineistona. Käytössä on myös perehdyttämislomake, jonka työntekijä kuittaa allekirjoituksellaan perehdyttyään työnkuvaansa kokonaisuudessaan. Perehdyttämislomaketta päivitetään säännöllisin väliajoin vuosittaisen toimintasuunnitelman laatimisen yhteydessä sekä tarvittaessa.

Kaikki työntekijät osallistuvat uusien työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdyttämiseen omien työryhmiensä ja vastuualueidensa mukaisesti. Perehdyttämisen kokonaisvastuu on toimitusjohtajalla.

Asianmukaisesti ja perusteellisesti annettu perehdyttäminen lisää asukas- ja työturvallisuutta. Onnistunut perehdyttäminen lisää myös työntekijöiden hyvinvointia ja työssä jaksamista sekä lisää tätä kautta työntekijöiden sitoutumista organisaatioon. Toimintaan ja arvoihin sitoutuneet sosiaali- ja terveydenhuoltoalan ammattilaiset ovat avainasemassa laadukkaiden palveluiden toteutumisessa.

Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon työntekijän soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviinsä?

Henkilöstön kanssa keskustellaan heidän tavoitteistansa, ajatuksista avoinna olevasta tehtävästä, motivaatiotekijöistä ja mahdollisesta aiemmasta työkokemuksesta. Samassa yhteydessä puhutaan myös työskentelyyn liittyvistä vaatimuksista ja käydään läpi esimerkiksi sitä, mitä vaitiolo ja salassapito tarkoittaa käytännössä.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.

Henkilöstö perehdytetään erillisen perehdytysuunnitelman mukaisesti, yhtenä osana perehdytystä on myös omavalvontasuunnitelma ja sen sisältö. Omavalvonnan periaatteita käydään säännöllisesti ja suunnitelman päivityksien yhteydessä läpi työntekijöiden kanssa henkilöstöpalaverissa.

Miten ja kuinka usein henkilökunnan täydennyskoulutusta järjestetään?

Työmotivaatiota ja työssä jaksamista tuetaan työkykyä ylläpitävällä toiminnalla sekä tarvittaessa työnohjauksella. Palvelut pyritään tuottamaan omana palvelutuotantona. Lisäksi tarvittaessa käytetään ulkopuolisia työnohjaus- ja koulutuspalveluja. Nämä asiat halutaan priorisoida korkealle, koska ammattitaitoinen, motivoitunut ja sitoutunut henkilökunta on kannattavan yritystoiminnan perusedellytys. Työnohjauksessa autetaan henkilöstöä toimimaan ammatillisesti hankalissakin tilanteissa.

Vuosittaisen toimintasuunnitelman laatimisen yhteydessä arvioidaan henkilökunnan koulutus- ja ammattirakennetta suhteessa toiminnan asettamiin ammattitaitovaatimuksiin. Samalla arvioidaan henkilökunnan määrää mm. suhteessa asukasmäärään ja palvelutuotantoon. Asiaa seurataan myös kuukausitasolla. Koulutustarpeiden suunnittelussa huomioidaan myös alan kehittyminen, lainsäädäntö ja viranomaismääräyksien asettamat vaatimukset henkilökunnan ammattitaidon kehittymiselle sekä toiminnan asettamat vaatimukset henkilökunnan ammattitaidolle.

Toimitilat

Tilojen käytön periaatteet

Toimitilat ovat käyttötarkoitukseen sopivat ja säädösten mukaiset. Tiloissa on huomioitu asukas- ja työturvallisuus.

Jokaisella asiakkaalla on oma huone, jonka koko vaihtelee 14-25 neliöön. Kalustettu talon huonekaluilla, voi tuoda myös omia huonekaluja ja esineitä.

Iso ruokasali ja keittiö, pikku keittiö, olohuone, aula tiloja, luovan toiminnan tilat. Ns. pikkukeittiöt ovat ympärivuorokauden kuntoutujien käytössä.

Suihkutilat aina vapaasti käytettävissä, sauna lämmitetään 1 x viikossa.

Teknologiset ratkaisut

Paloilmaisoin järjestelmä, tallentava kameravalvonta ulko-ovilla/piha-alueella

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

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

Yrityksessä ei ole käytössä monimutkaisia terveydenhuollon laitteita. Käytössä ovat verenpainemittarit, vaaka ja kuumemittarit, jotka eivät tarvitse kalibrointia tai aiheuta vaaratilanteita asiakkaille.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

sh Hannu Urjanheimo, hannu@ilonakoti.fi p 050 5886141

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Asiakastyön kirjaaminen

Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?

Kirjaamiskäytäntöjä on käyty läpi henkilöstön kanssa, se on osa perehdytystä ja siihen liittyviä käytäntöjä sekä kouluttautumista pidetään mukana yrityksen koulutussuunnitelmassa ja täydennyskouluttautumisessa.

Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?

Asiakastyön kirjaamisen laatua seurataan laadittujen kirjaamisten osalta säännöllisesti, tällöin tarkastellaan erityisesti kirjauksien sisältöä ja oikeiden määrämuotojen käyttöä. Asiakaskirjausten laatimista viivytyksettä seurataan lokiseurannan kautta, tavoitteena on kirjauksien laatiminen yrityksessä yhdessä sovittujen käytäntöjen mukaisesti.

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

Yritykselle on laadittu tietoturvasuunnitelma, joka on osa henkilöstön perehdytystä ja se on käyty läpi kaikkien henkilöstön jäsenten kanssa. Tietoturvasuunnitelma ohjaa yrityksen tietosuoja ja tietoturvakäytäntöjä ja toimii myös omavalvonnan välineenä.

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

Tietosuoja ja tietoturva kysymyksiä läpikäyminen on kiinteä osa henkilöstön ja harjoittelijoiden perehdytystä. Samoin säännöllisestä täydennyskouluttautumisesta huolehditaan, esimerkiksi muuttuneiden vaatimusten osalta, samalla, kun palautellaan mieliin arjessa toteutettavien työskentelytapojen merkitystä tietosuojassa ja tietoturvassa.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Päivi Tikka paivi@ilonakoti.fi, p 050 5886142

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä x Ei

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

Päivittyneen asiakastietolaki ja sen tuomat vaatimukset toiminnassa vuosien 2024-2025 aikana. Täydennyskoulutus tietosuoja ja tietoturvakäytäntöjen, kuten myös muuttuvat kirjaamiskäytännöt koulutetaan henkilökunnalle vuosien 2025-2026 aikana.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä annetun lain mukaan hyvinvointialueen ja yksityisen palveluntuottajan on laadittava vastuulleen kuuluvista tehtävistä ja palveluista omaovertuohjelma. Ohjelmassa tulee määritellä, miten 1 momentissa tarkoitettujen veloitteiden noudattaminen kokonaisuutena järjestetään ja toteutetaan. Omaovertuohjelmassa on todettava, miten sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen toteuttamista, turvallisuutta ja laatua sekä yhdenvertaisuutta seurataan ja miten havaitut puutteellisuudet korjataan. **Omaovertuohjelman osana ovat laissa erikseen säädetyt omaovertuasuunnitelmat ja potilasturvallisuussuunnitelmat.**

Omavalvontaohjelma sekä omavalvontaohjelman toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet on julkaistava julkisessa tietoverkossa ja muilla niiden julkisuutta edistävillä tavoilla.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys: Ilomantsi 27.9.2024

Allekirjoitus _____

Omavalvontasuunnitelman ja havaittujen puutteiden seuranta sekä huomiot:

Päiväys	Huomio	Korjaava toimenpide