

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Linnanpellon yksikkö:
yhteisöllinen asuminen
tuettu asuminen

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT.....	3
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	4
3 RISKINHALLINTA.....	4
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	6
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET.....	7
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA.....	10
7 ASIAKASTURVALLISUUS	14
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN.....	16
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	17
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	17

TÄMÄ SUUNNITELMA TOIMII SEKÄ SOSIAALIPALVELUJEN, ETTÄ TERVEYDENHUOLLON OMA-VALVONTASUUNNITELMANA

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Kallaveden Asumispalvelut Oy Palveluntuottajan Y-tunnus: 2820216-5		Kunnan nimi: Kuopio Kuntayhtymän nimi: Sote -alueen nimi:
Toimintayksikön nimi Linnanpellon yksikkö, yhteisöllinen asuminen ja tuettu asuminen		
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen Kuopion kaupunki		
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Yhteisöllinen asuminen ja tuettu asuminen. Asiakasryhmänä ovat henkilöt, joiden elämänhallintaan vaikuttavat mielen-terveys- päihde ja/tai neuropsykiatriset haasteet. Asukasmäärä on yhteisöllisessä asumisessa 15 ja tuetussa asumisessa 25.		
Toimintayksikön katuosoite Killisenkatu 7 A ja B. Vuokraamamme tuetun asumisen asunnot sijaitsevat eri puolilla kaupunkia hajautetun mallin mukaisesti. Tuetun asumisen tuottaminen ei kuitenkaan vaadi vuokrasuhdetta meihin.		
Postinumero 70500	Postitoimipaikka Kuopio	
Toimintayksikön vastaava esimies Yksikön päällikkö Minna Kärkkäinen	Puhelin 044-307 0454	
Sähköposti minna.karkkainen@kvap.fi		
Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)		
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt)		
Palvelu, johon lupa on myönnetty		
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)		
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta	

10.03.2023	05.09.2023
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat	
Lääkkeiden koneellinen annosjakelu ja konsultointi Itä-Suomen yliopiston apteekki, Securitas turvapalvelut, yleisten tilojen siivous ja konsultointi Kotikatu Kuopio kiinteistöpalvelut, vaihtomattopalvelu Lindström, Iisäsiivouspalvelut Emilia siivouspalvelut. Palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta ja varmistaa asiakasturvallisuuden jatkuvalla havainnoinnilla ja tarvittaessa reklamoinnilla.	

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Tuotamme asumispalveluita erityisryhmille. Tavoitteenamme on tukea psykiatrisista sairaaloista ja päihdeyksiköistä yhteiskuntaan palaavia sekä avohoidossa lisätukea tarvitsevia mielenterveys- päihde- ja neuropsykiatrisia kuntoutujia. Toimimme yhdessä asukkaiden kanssa heidän psyykkisten, fyysisten ja sosiaalisten sekä toiminnallisten ja ammatillisten mahdollisuuksiensa tukemiseksi ja lisäämiseksi.

Tavoitteenamme on kuntoutujien mahdollisimman omatoimisen ja itsenäisen elämän saavuttaminen tukemalla ja aktivoimalla heitä löytämään omat voimavaransa ja vahvuutensa.

Arvot ja toimintaperiaatteet

ELÄMÄN TURVALLISUUS
ELÄMÄN MIELEKKYYS
YHTEISÖN OSALLISUUS
TALOUDELLISUUS

Toimintaperiaatteitamme ovat yhteisöllisyys, kanssaihmyys, avoimuus, yhteinen osallistuminen ja päätöksenteko, toiminnallisuus, vertaistuki, jatkuvuus sekä asiakaslähtöisyys/yksilöllisyys. Yksityiskohtaisemmin arvot ja eettiset periaatteet on määritelty toimintakäsikirjassamme.

Laatupolitiikkamme pohjautuu arvoihin, käsitykseen ihmisistä ja ihmiskuvasta. Pyrimme luomaan asukkaillemme turvalliset olosuhteet, mielekkään elämän ja mahdollisuuden osallistua tasavertaisena yhteisöön. Pyrimme toimimaan taloudellisesti ja kustannustehokkaasti arvojemme mukaisesti ja huomioimaan kaikessa toiminnassamme asukkaan itsemääräämisoikeuden ja asiantuntijuuden.

Arvoistamme ja toimintaperiaatteistamme keskustelemme säännöllisesti ja pyrimme noudattamaan niitä toiminnassamme joka päivä. Henkilöstön kanssa käydään ko. keskustelua vähintään 1 x vuodessa toiminnan kehittämispäivässä ja yhteisöllisen asumisen asukkaiden kanssa yhteisökokouksissa ja vuosittain kehittämispäivissä.

3 RISKINHALLINTA

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Asukas- ja asiakasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan toimeenpanon lähtökohta. Epäkohtia pyritään tunnistamaan ja näin ollen voidaan asukas- ja asiakasturvallisuusriskejä ennaltaehkäistä ja epäkohtiin voidaan puuttua suunnitelmallisesti. Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtien uhkia pyritään arvioimaan monipuolisesti asukkaan/asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta.

Usein riskit ovat monien virhetoimintojen summa. Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asukkaat/asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja turvallisuuteen liittyviä epäkohtia. Pyrimme pitämään yllä avointa keskustelevaa kulttuuria, jota tuetaan esimerkiksi siten, että jokaisessa henkilöstöpalaverissa on turvallisuuteen ja toimintatapoihin liittyvät asiat esityslistalla.

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Toiminnan riskein tunnistamiseksi hyödynnämme poikkeamajärjestelmää, erilaisia palautekanavia, henkilöstökyselyjä, henkilöstöpalavereita ja toimitilatarkastuksia. Lisäksi teemme riskien kartoituksen ja hallintakeinojen pohdinnan työyksikössä kerran vuodessa koko henkilöstön kanssa henkilöstöpalavereissa. Havaittuja riskejä pyrimme mahdollisuuksien mukaan pienentämään, mikäli ne eivät ole toimintaympäristöstämme poistettavissa. Toiminnan ja turvallisuuden kannalta sietämättömien riskien kohdalla teemme tarvittavat toimenpiteet välittömästi.

Havaittujen riskien todennäköisyyttä ja vaikutuksia arvioimme riskien suuruuden arvioimiseksi. Sen pohjalta laadimme tarvittavan kehittämissuunnitelman riskien poistamiseksi tai pienentämiseksi. Riskejä arvioidaan monipuolisesti mm. toimintaympäristön, toimintatapojen, asukkaiden ja henkilöstön kannalta.

Olemme laatineet työsuojelun toimintaohjelman, jota arvioidaan ja päivitetään vuosittain. Yhdessä työterveyshuollon kanssa olemme laatineet varhaisen tuen mallin sairauspoissaoloista ja työkyvyn heikkenemisestä johtuvien sairauspoissaolojen varalle.

Mm. tietoriskit, ympäristöriskit, palveluriskit, omaisuusriskit ja liikeriskit olemme huomioineet yksityiskohtaisemmin riskien hallintasuunnitelmassa.

Riskinhallinnan työnjako

Johto (toimitusjohtaja, asumispalvelupäällikkö, yksikön päällikkö) huolehtii omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että henkilöstöllä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Koko henkilöstöllä on vastuu myönteisen asenneympäristön luomisesta epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskinhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilökunnalta, sitoutumista ja halua oppia virheistä. Henkilöstö osallistuu turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Henkilöstöpalavereissa käsitellään kuukausittain turvallisuuteen liittyviä asioita. Työyksikössä pyritään avoimeen ilmapiiriin ja kaikista turvallisuuteen liittyvistä asioista voidaan keskustella hyödyntäen eri ammattiryhmien asiantuntemusta. Henkilöstöä kannustetaan hyvien käytäntöjen luomiseen ja kehittämiseen. Työyksikössä voidaan tehdä nopeasti muutoksia käytäntöihin turvallisuuden parantamiseksi. Henkilöstöä kannustetaan puhumaan rohkeasti virheistä, jotta niistä opitaan ja parannetaan turvallisuutta. Tällä tavoin pyritään turvaamaan laadukkaat palvelut.

Yhteistyö säännöllisten toimitilojen tarkastuksen tiimoilta pelastusviranomaisten ja esimerkiksi Niiralan Kulma Oy:n kanssa on tärkeää. Havaituista puutteista ja/tai riskeistä sovitaan korjaavat toimenpiteet ja työnjako. Dokumentit löytyvät laatutikulta ja turvallisuuskansioista.

Luettelo riskinhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

Riskien arviointi- ja hallintasuunnitelma, riskikartoitukset, pelastussuunnitelma, turvallisuusselvitykset, asukasturvallisuussuunnitelma. Mahdollisten kehittämistoimenpiteiden eteenpäinviemiseen sovitaan vastuuhenkilö.

Riskien tunnistaminen

Riskienarviointia tehdään vuosittain henkilöstöpalavereissa ja tulosten pohjalta laaditaan riskienhallintasuunnitelma. Mahdollisten kehittämistoimenpiteiden eteenpäinviemiseen sovitaan vastuuhenkilö.

Miten henkilökunta, asukkaat ja omaiset tuovat esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit?

Henkilöstö tuo esille mm. henkilöstöpalavereissa ja päivittäisessä kanssakäymisessä havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit arjessa. Samoin asukkaat voivat tuoda päivittäin esille havaitsemiaan asioita, mm. aamupalavereissa tai kirjoittamalla palautteen palautelaatikkoon. Arjen turvallisuuskulttuuria pidetään yllä keskustelemalla päivittäin asioista yhdessä henkilöstön ja asukkaiden kanssa. Myös omaisilta saatu palaute ja havainnot ovat merkittäviä toiminnan laadun kehittämisessä. Sosiaali- ja terveydenhuolto valvontalain 741/2023, 4. luku, 29§ mukaan työntekijän on ilmoitettava, jos hän tehtävässään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asukkaan/asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

Asukasta/asiakasta mahdollisesti koskevat vaara- ja haittatapahtumat tilastoimme ja kirjamme poikkeamaseurantoihin. Vaara- ja haittatapahtumista informoimme viipymättä hoitavaa lääkärinä ja asukkaan nimeämiä lähiomaisia. Asukkaita pyrimme informoimaan ja tukemaan kaikkien vaara- ja haittatapahtumien jälkeen. Mahdollisen asukasta kohdanneen vaara- tai haittatapahtuman jälkeen kiinnitämme erityistä huomiota asukkaan psyykkiseen vointiin. Kerromme asukkaalle myös mihin hän voi tarvittaessa ottaa tarvittaessa yhteyttä asian tiimoilta.

Mahdolliset henkilöstön vaaratilanteet kirjamme poikkeamaseurantoihin, tilastoimme ne ja ilmoitamme tarvittaessa työterveyshuoltoon. Havaitut epäkohdat käsittelemme heti ja tarvittaessa käsittelemme asiaa työnohjauksessa tai työterveyshuollon kanssa yhteistyössä. Mahdollisen läheltä piti -tilanteen jälkeen tarkistamme välittömästi omat työprosessimme ja toimintatapamme. Tarvittaessa henkilöstöllä on mahdollisuus käyttää kolme kertaa työterveyshuollon psykologin palveluja.

Miten yksikössä käsitellään haittatapahtumat ja läheltä piti –tilanteet ja miten ne dokumentoidaan?

Haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet, poikkeamat, riskit, laatu-poikkeamat ja epäkohdat käsitellään välittömästi tai henkilöstöpalavereissa. Asiat ja korjaavat toimenpiteet kirjataan muistioon. Lisäksi dokumentoinnit tehdään poikkeamaseurantalistoihin. Vastuu riskienhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on esihenkilöillä, mutta työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön.

Korjaavat toimenpiteet

Korjaavien toimenpiteiden tarkoitus on estää tilanteen toistuminen jatkossa. Tapahtuman syitä pyritään selvittämään juurisyyanalysointia tekemällä ja sopimalla menettelytapojen muuttamisesta turvallisemmaksi. Työprosessit ja toimintatavat korjaamme niiltä osin, kun ne aiheuttavat läheltä piti -tilanteita.

Riskikartoituksen pohjalta laadimme riskienhallinnalle kehittämissuunnitelman seuraavalle vuodelle. Poikkeamaseurantaamme liittyy ennaltaehkäisevien ja korjaavien toimenpiteiden suunnittelu. Suunnitelmamme sisältävät määritellyt toimenpiteistä, vastuista, aikataulusta ja seurannasta.

Miten yksikössänne reagoidaan esille tulleisiin epäkohtiin, laatu-poikkeamiin, läheltä piti –tilanteisiin ja haittatapahtumiin?

Henkilöstö pyrkii tekemään juurisyyanalysointia mahdollisimman pitkälle. Tämän kaltaisella oppimismenettelyllä ehkäistään haittatapahtumien esiintymistä jatkossa. Avoimen ja keskusteleavan ilmapiirin ylläpitäminen työyksikössä on merkityksellistä laadukkaan palvelun tuottamiseksi.

Muutoksista tiedottaminen

Keskustelemme työyhteisössä muutoksista välittömästi sekä kuukausittain henkilöstöpalavereissa. Muutokset menettelyvoista kirjaamme muistioihin sekä toimintaohjeisiin/prosessikuvauksiin niiden päivityksen yhteydessä. Niiden vaikuttavuutta seuraamme kuukausittain henkilöstöpalavereissa ja prosessiarviointien yhteydessä. Jokainen työntekijämme perehtyy prosessikuvauksiin.

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omaavonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Omaavonntasuunnitelma laaditaan toimintayksikön johdon ja henkilökunnan yhteistyönä. Omaavonnan eri osa-alueilla voi olla myös omat vastuuhenkilöt.

Jarkko Liukkonen, toimitusjohtaja

Tehtävät:

- Toiminnan laatuavoitteiden asettaminen.
- Omaavonntasuunnitelman hyväksyminen ja osallistuminen omaavonntasuunnitelman toteutumisen ja päivittämisen seurantaan.
- Omaavonnan kehittäminen yhdessä asumispalvelupäällikön ja vastaavan ohjaajan kanssa sekä vastata omaavonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että henkilöstöllä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista.
- Muutoksista tiedottaminen henkilöstölle ja muille yhteistyötahoille.

Taina Voutilainen, asumispalvelupäällikkö

Tehtävät:

- Osallistuminen omaavonntasuunnitelman laadintaan
- Omaavonnan toteutumisen suunnittelu ja seuranta
- Omaavonnan kehittäminen ja myönteisen asenneympäristön luominen epäkohtien ja turvallisuusksymysten käsittelylle.
- Omaavonntaan perehdyttäminen ja huolehtiminen, että toiminnalle asetetut laatuvaatimukset toteutuvat.

Minna Kärkkäinen, yksikön päällikkö

Tehtävät:

- Osallistuminen omaavonntasuunnitelman laadintaan
- Omaavonnan toteutumisen suunnittelu ja seuranta

- Omavalvonnan kehittäminen ja myönteisen asenneympäristön luominen epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle.
- Omavalvontaan perehdyttäminen ja huolehtiminen, että toiminnalle asetetut laatuvaatimukset toteutuvat.

Ketkä ovat osallistuneet omavalvonnan suunnitteluun?

Jarkko Liukkonen (sosionomi AMK) toimitusjohtaja, Taina Voutilainen (psyk.sh. AMK) asumispalvelupäällikkö, Minna Kärkkäinen (psyk.sh. AMK) yksikön päällikkö.

Henkilöstö osallistuu omavalvontasuunnitelman laadintaan ja toteuttamiseen. Omavalvonta toimii toiminnan kehittämisen työkaluna, jota seurataan ja arvioidaan. Arviointien pohjalta teemme tarvittavia muutoksia asukaspalautteen huomioon ottaen. Omavalvonta, laatukäsikirja ja prosessikuvaukset ovat olennainen osa henkilöstön ja opiskelijoiden perehdyttämishjelmaa.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:

Minna Kärkkäinen, Killisenkatu 7 A, 70500 Kuopio, puh. 044-307 0454, minna.kärkkäinen@kvap.fi, yksikön päällikkö

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosikellon mukaan kerran vuodessa ja/tai tarvittaessa, kun toiminnassa tapahtuu muutoksia.

Miten yksikössä huolehditaan omavalvontasuunnitelman päivittämisestä?

Omavalvontasuunnitelman vastuuhenkilöt arvioivat yhdessä omavalvontasuunnitelman vuosittain ja mahdollisuuksien mukaan henkilöstö on mukana arvioinnissa ja päivittämisessä. Myös asukkailta kysytään päivityksen yhteydessä kommentteja omavalvontasuunnitelman laadintaan. Päivitetty suunnitelma käydään läpi koko henkilöstön kanssa henkilöstöpalavereissa ja jokainen työntekijä kuittaa nimikirjaimillaan suunnitelman takakanteen sen lukeneeksi.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelma on nähtävissä paperiversiona Linnanpellon yksikön yhteisessä oleskelutilassa ja yrityksen www-sivuilla asukkaiden, omaisten ja muiden omavalvonnasta kiinnostuneiden luettavissa.

Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?

Kts. edellä.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelutarpeen arviointi

Asukkaan palvelu- ja kuntoutuksentarpeen arvioimme asukkaan, Pohjois-Savon hyvinvointialueen tai muun alueen sosiaalitoimen ja mahdollisuuksien mukaan hoitotahojen kanssa. Asukkaan niin halutessa arviointiin voi osallistua myös hänen omaisensa, läheinen tai muu laillinen edustaja.

Linnanpellon yksikön yhteisöllisen asumisen asukkaalle laaditaan kuntoutus- ja palvelusuunnitelma, jota arvioidaan vähintään 4 x vuodessa yhdessä ja/tai tarpeiden mukaisesti. Myös tuetun asumisen asukkaalle laaditaan kuntoutus- ja palvelusuunnitelma, jota arvioidaan säännöllisesti palvelupäätöksen mukaisesti.

Arvioinnissa huomioidaan fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Lisäksi arvioinnissa huomioidaan terveydentilan vakaus/vaihtelu, ravitsemustila, turvallisuus/turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähyys/määrä, kipu yms. toimintakykyyn vaikuttavat asiat. Olennaista arvioinnissa on asukkaan oma näkemys voimavaroistaan, niiden vahvistamisesta ja muutoshalukkuudesta. Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet.

Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään?

Yhteisöllisen asumisen ja tuetun asumisen palveluntarpeen arvioi Pohjois-Savon hyvinvointialueen sosiaalitoimen edustaja/työryhmä tai muun alueen sosiaalitoimi yhdessä asukkaan kanssa.

Miten asiakas ja/tai hänen omaisensa ja läheisensä otetaan mukaan palveluntarpeen arviointiin?

Asukas on aina arvioinnissa mukana ja halutessaan hänen läheisensä.

Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma

Jokaiselle asukkaalle laaditaan Hilikka- ohjelmaan kuntoutus- ja palvelusuunnitelma, johon kirjataan asukkaan omat näkemykset, toiveet ja tavoitteet. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asukasta/asiakasta saavuttamaan elämän laadulleen ja kuntoutumiselleen asetetut tavoitteet.

Yhteisöllisessä asumisessa asukkaan toimintakyvystä ja voinnista tehdään merkinnät päivittäin Hilikka- tietojärjestelmään ja tuetun asumisen asukkaiden merkinnät tehdään joka kotikäynnin yhteydessä viikoittain.

Asumisen aikana jokaisella asukkaalla on oma nimetty ohjaaja.

Miten hoito- ja palvelussuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan?

Yhteisöllisessä asumisessa kuntoutus- ja palvelusuunnitelma arvioidaan vähintään 4 x vuodessa ja tuetussa asumisessa palvelupäätösten mukaisesti yhdessä asukkaan kanssa. Suunnitelma laaditaan kuukauden kuluessa palvelujen piiriin tulemisesta. Suunnitelmaan kirjataan asukkaan itselleen laatimat tavoitteet. Hilikka- tietojärjestelmään kirjataan säännöllisesti huomiot asukkaan tilanteesta, voinnista ja toimintakyvystä. Huomioilla viestitään asukkaan voinnissa tai toimintakyvyn muutoksissa tapahtuvissa asioista. Kirjauksissa pyritään asukkaita osallistamaan kirjaustapaan.

Miten varmistetaan, että henkilökunta tuntee hoito- ja palvelusuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti?

Kuntoutus- ja palvelusuunnitelmaa laatimassa ollut työntekijä informoi muuta henkilöstöä asukkaan tavoitteista ja keinoista tavoitteisiin pääsemiseksi. Ko. työntekijä tiedottaa muulle henkilöstölle asukkaan avun, tuen ja ohjauksen tarpeen.

Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyy myös oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Toiminnassamme asukkaat säilyttävät itsemääräämisoikeutensa ja henkilökohtaisen vapautensa. Sitoudumme noudattamaan toiminnan ja turvallisuuden kannalta olennaisia ja yhteisesti sovittuja asioita. Asukkaat/asiakkaat osallistuvat palvelujensa suunnitteluun, toteutukseen ja arviointiin.

Kallaveden Asumispalvelut Oy:llä on oma eettinen ohjeistuksensa, joka sisältää asukkaan yksilölliseen kohtaamiseen, yksityisyyteen, henkilökohtaiseen vapauteen ja koskemattomuuteen liittyvän ohjeistuksen. Asukkaan itsemääräämisoikeus on sosiaali- ja terveydenhuollon johtava periaate. Asiakasta on hoidettava yhteisymmärryksessä hänen kanssaan. Pyrimme vahvistamaan toiminnassamme asukkaan itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita, kuten yksityisyyttä, vapautta päättää omista jokapäiväisistä toimista ja mahdollisuutta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään.

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. Asiakkaalla on mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Toimenpiteissä on ensisijaisesti otettava huomioon asiakkaan etu.

Linnanpellon yksikön yhteisöllisessä asumisessa jokaisella asukkaalla on oma asunto, jonka hän sisustaa haluamallaan tavalla. Yksikössä on mahdollisuus vierailta vapaasti. Vieraan yöpyminen asukkaan omassa asunnossa on sallittu sovitusti. Asukkaat voivat liikkua vapaasti, sillä heillä on asuntonsa avaimet. Ulko-ovet on lukittuna 24/7 turvallisuusyistä.

Linnanpellon yksikön yhteisöllisessä asumisessa asukkaiden itsemääräämisoikeutta ja osallisuutta tuetaan sekä sen toteutumista mahdollistetaan ohjaajien avulla. Asukkaalla on mahdollisuus vaikuttaa yksikön toimintaan mm. aamupalaveriissa ja yhteisökokouksissa tuomalla asioita esille. Jokainen asukas päättävää itse osallistumisestaan yksikön yhteiseen toimintaan vai ei.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

Mistä rajoittamistoimenpiteisiin liittyvistä periaatteista yksikössä on sovittu?

Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) mukaan sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Mielenterveyslain (1116/1990) mukaiset rajoittamistoimenpiteet koskevat tahdostaan riippumattomaan hoitoon määrättyjä potilaita. Vapaaehtoisesti sosiaalihuollon palveluissa oleviin kohdistettavista rajoittamistoimenpiteistä ei mielenterveyslaissa ole säännöksiä, eli niitä ei voi käyttää. Rajoitteita ja pakotteita emme käytä. Hallinnollisia rajoitteita ja pakotteita emme käytä. Kts. Rajoittamisohteet. Asukkaiden ja henkilöstön yhteisissä yhteisökokouksissa käsitellään/arvioidaan toimintaa ja käytäntöjä myös itsemääräämisoikeuden toteutumisen näkökulmasta.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Henkilöstön tai toisten asukkaiden taholta tulevaan epäasialliseen ja loukkaavaan käytökseen puutumme välittömästi. Asukkailla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa tai hänellä on oikeus olla yhteydessä sosiaaliasiavastaavaan. Palvelun perustuessa ostosopimukseen muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle eli sosiaalitoimistolle.

Henkilöstön on toimittava siten, että asukkaille annettavat palvelut toteutetaan laadukkaasti. Työntekijän on ilmoitettava viipymättä esimiehelle, jos hän huomaa tehtävissään epäkohdan tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen uhan asukkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen esimiehen on ilmoitettava asiasta kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus perustuu lakiin sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023, 4. luku, 29§. Ilmoituksen kohteena on erityisesti asukkaan palvelun toteuttamisessa ja asukasturvallisuudessa todetut epäkohdat ja niiden uhat. Esille tulleet epäkohdat käsitellään välittömästi sekä henkilöstöpalaverissa ja sovitaan korjaavat toimenpiteet. Mikäli epäkohtaa ei saada korjatuksi, on asia ilmoitettava aluehallintovirastolle.

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

Asukasta mahdollisesti koskevat vaara- ja haittatapahtumat ja epäasialliset kohtelut tilastoimme ja kirjaamme poikkeamaseurantoihin. Vaara- ja haittatapahtumista informoimme viipymättä hoitavaa lääkärinä ja asukkaan nimeämiä lähiomaisia. Em. tapahtumien johdosta asukkaan ja hänen niin halutessaan lähiomaisten kanssa keskustellaan tapahtuneesta.

4.2.3 Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Sosiaalipalveluja tuottavana organisaationa pyrimme yhä paremmin huomioimaan asukkaan aseman ja oikeudet kirjaamiskäytännöissämme ja asukkaan osallistumisen toiminnan arvioinnissa, kehittämisessä ja päätöksenteossa. Esimerkkeinä yhteisökokoukset, aamupalaverit, kehittämispäivät sekä prosessikuvausten päivitykset soveltuvin osin.

Asukkaiden ja heidän läheistensä huomioon ottaminen ja heiltä saatu palaute hyödynnetään toiminnan laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämisessä. Eri tavoin saatuja palautteita käsitellään kuukausittain henkilöstöpalavereissa.

Palautteen kerääminen

Asukkailla on käytössään palautelaatikko ja perehdytyksestä asukkaat antavat palautteen siihen varatulla lomakkeella. Kaikilta asukkailla ja mahdollisesti heidän omaisiltaan pyydämme palautetta vuosittain. Asukkaiden palautteiden keräämistä varten on olemassa myös strukturoidut kyselylomakkeet.

Päivittäinen suullinen palaute kirjataan palautetiedostoon. Saadut palautteet käsitellään yhteisöllisen asumisen puolella tarvittaessa yhteisökokouksissa sekä henkilöstöpalavereissa, ja mahdollisiin epäkohtiin reagoidaan välittömästi. Palautteiden pohjalta voidaan asettaa toiminnalle kehittämiskohteita.

Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Laadituille kehittämistoimenpiteille nimetään vastuuhenkilö ja toimenpiteiden etenemistä arvioidaan ja seurataan. Mm. asukastyytyväisyyslomaketta kehitetään saatujen palautteiden pohjalta.

Asiakkaan oikeusturva

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asukasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Palveluun liittyvät päätökset tehdään ja toteutetaan asiakkaan ollessa palvelujen piirissä. Palvelun laatuun tai samaansa kohteluun tyytymättömällä asukkaalla 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

Yksikön päällikkö Minna Kärkkäinen, Killisenkatu 7 A, 70500 Kuopio puh. 044 307 0454

Sosiaalivastaava yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamista palveluista

Pohjois-Savon hyvinvointialueen sosiaaliasiavastaava
Antero Nissinen
puh. 044 718 3308
antero.nissinen@pshyvinvointialue.fi

Potilasasiavastaava
Arja Kivari
puh. 044-7183304
arja.kivari@pshyvinvointialue.fi

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saaduista palveluista

Informoimme asukkaita siitä kehen he voivat ottaa yhteyttä mikäli palvelu ja kohtelu ei ole ollut sovitun kaltaista. Yksikön toimintaa koskevat muistutukset ohjataan yksikön päällikkö Minna Kärkkäiselle ja Pohjois.Savon hyvinvointialueen palveluesihenkilölle p. 044- 718 3659.

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

Ensisijaisesti asiat käsitellään yksikössä. Toimintayksikköön tulleet muistutukset, kantelut ja reklamaatiot käsitellään välittömästi henkilöstöpalaverissa ja yksikön lähiesihenkilön/toimitusjohtajan kanssa ja sovitaan tarvittavista korjaavista toimenpiteistä. Muistutuksen/kantelun saavuttua aloitetaan selvitystyö, jonka perustella määritellään korjaavat toimenpiteet. Kantelun tultua laaditaan virallinen vastine, jossa on selvitetty korjaavat toimenpiteet. Viranomaisten annettua päätöksensä toimitaan heidän ohjeidensa mukaisesti. Muutoksista tiedotetaan koko työryhmälle.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Muistutukset pyritään käsittelemään viipymättä, mutta viimeistään viikon kuluessa.

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja osallisuuden edistäminen

Asumista suunnitellaan yhdessä asukkaan/asiakkaan kanssa kokonaisvaltaisesti hänen yksilölliset tarpeensa huomioiden asukasta kunnioittaen. Asukkaat saavat tarvitessaan tukea, ohjausta, avustamista ja apua muun muassa arjen- ja asumisen taitoihin liittyvissä asioissa (päivärytmi, ajankäyttö, asiointitaidot, rahankäyttö, oman terveyden edistäminen, lääkehoito, kodinhoidolliset taidot, ruuanlaitto, mielekkään harrastuksen löytäminen), itsenäistymisessä (itsestä huolehtiminen, vastuunottaminen omista asioista), psykososiaalisten taitojen vahvistamisessa (itseilmaisuu, vuorovaikutustaidot), itsetunnon vahvistamisessa sekä opiskeluun – ja työelämään liittyvissä asioissa. Ohjaajat toimivat asukkaan yhteistyökumppaneina tukien, motiivien ja rohkaisten häntä kuntoutustavoitteiden asettelussa ja toteuttamisessa.

Linnanpellon yksikön yhteisöllisessä asumisessa on yhteinen viikko-ohjelma, jonka sisältö tukee arjen- ja asumisentaltojen sekä elämänhallintaan liittyvien toimintojen vahvistumista. Jokainen asukas voi laatia itselleen oman henkilökohtaisen viikko-ohjelmansa. Linnanpellon yksikön sijainti mahdollistaa monenlaisen kaupungissa tapahtuvaan toimintaan osallistumisen. Asukkaita kannustetaan päivittäiseen ulkoiluun/liikuntaan, tarvittaessa ohjaajan tukemana. Yhteisökokouksissa ja aamupalavereissa päätetään virkistytymisretkistä toimintayksikön ulkopuolelle. Laatujärjestelmäämme kuuluu myös asukkaiden kanssa laadittu virkistysohjelma. Asukkaita kannustetaan käyttämään kaupungin tarjoamia virkistys ym. harrastuspaikkoja ja henkilöstö pyrkii tarvittaessa lähtemään mukaan.

Suunnittelussamme huomioimme palveluita ostavien tahojen toimintaa koskevat velvoitteet. Toimintaamme kehitämme yhteistyötahoilta ja asukkailta/asiakkailta tulleiden palautteiden ja kehittämisideoiden pohjalta mm. asukkaiden ja henkilökunnan yhteisissä kehittämissäpäivissä ja yhteisökokouksissa. Osallisuus toimintaperiaatteena mahdollistaa asukkaalle aktiivisen toimijuuden. Tavoitteenamme on aktivoida asukkaitamme osallistumaan myös toimintayksikkömme ulkopuolisiin toimintoihin.

Lasten ja nuorten liikunta- ja harrastustoiminnan toteutumisen

-

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

Asukkaiden kanssa käsittelemme em. asioita kuntoutus- ja palvelusuunnitelmapalavereissa. Asukkaiden kanssa arvioimme ja keskustelemme tapahtuneista toimintakyvyn muutoksista. Havainnot ja huomiot kirjataan kuntoutus- ja palvelusuunnitelmaan Hiikka-ohjelmaan.

Ravitsemus

Miten yksikön omavalvonnassa seurataan asiakkaiden riittävää ravinnon ja nesteen saantia sekä ravitsemuksen ta- soa?

Asiakkaan ateriapalvelu toteutetaan kuntoutus- ja palvelusuunnitelman mukaisesti.

Linnanpellon yksikön yhteisöllisessä asumisessa ateriat valmistetaan ohjaajien toimesta. Ravintohuoltomme tavoitteena on edesauttaa asukkaidemme terveyttä, painon hallintaa ja vastustuskykyä. Ravintohuoltoa pyrimme toteuttamaan suomalaisten ravitsemussuositusten ja ravitsemushoitosuositusten mukaisesti. Ruokalistaa suunniteltaessa huomioimme asukkaiden toiveet, erityisruokavaliot (esim. diabetes, kihti, laktoosi-intoleranssi, vegaani ja erilaiset ruoka-aineallergiat) ja taloudelliset resurssit. Toimintayksikössämme on laadittu ateriapalvelusuunnitelma, jossa on määritelty ateriapalvelun sisältö, tehtävät ja vastuut. Asukkaat osallistuvat henkilökunnan kanssa voimavarojensa ja halujensa mukaan ruokalistojen suunnitteluun, ruuan valmistukseen ja raaka-aineiden hankintaan lähikaupasta. Lisäksi yksikköön tulee kauppatilaus Prismasta.

Havainnoimme päivittäin asukkaiden ruokahalua. Tarvittaessa asukkaiden painoa seurataan ja tehdään yhteistyötä hoitavan lääkärin kanssa mm. laboratoriotutkimusten osalta. Jos niissä on huolestuttavaa poikkeamaa, toimitaan lääkärin antamien ohjeiden mukaisesti.

Yhteisöllisessä asumisessa sopimusten mukaiseen ateriapäivään kuuluu aamiainen klo 8.15 (viikonloppuisin 8.30), lounas klo 11.00 (viikonloppuisin klo 11.30), välipala klo 14.00, päivällinen klo 16.30 ja iltapala klo 20.00.

Yhteisöllisen asumisen asukkaan on myös mahdollisuus valmistaa ja hoitaa ravitsemusasiansa itse omalla asunnolla tai hänellä on mahdollisuus osallistua osittain yhteiseen ruokailuun.

Hygieniakäytännöt

Miten yksikössä seurataan yleistä hygieniatasoa ja miten varmistetaan, että asiakkaiden tarpeita vastaavat hygienia- käytännöt toteutuvat laadittujen ohjeiden ja asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmien mukaisesti?

Linnanpellon yksikössä on käytössä ohjeistus infektioiden hallinnasta ja hygieniakäytännöistä. Ohjeistus sisältää mm. käytännöt siivous, ravitsemus, vaatehuolto sekä lääkehuoltoon liittyvistä asioista. Infektioseurantaa teemme poikkeamaseurantojen yhteydessä. Asukkaiden kanssa käydään vähintään kerran vuodessa infektioiden hallintaan liittyvä teematuokio. Lisäksi meillä on laadittuna varautumissuunnitelma epidemiatilannetta varten, joka löytyy toimistosta. Ko. ohjeet käydään läpi uusien työntekijöiden kanssa ja noudatamme toiminnassamme yleisiä ohjeita epidemia/pandemiatilanteessa, joita saamme mm. Pohjois-Savon hyvinvointialueelta tai Avilta. Hygieniakäytäntöihin liittyviin prosessien päivityksiin asukkaat osallistuvat soveltuvin osin ja toimintatapoja käydään läpi yhteisökokouksissa.

Asukkaiden kuntoutussuunnitelmiin on myös kirjattu mitä heidän henkilökohtaisen hygienian hoitamiseen liittyvistä asioista on sovittu. Asukkaan sairastaessa huomioidaan, että häntä hoidetaan hänen asunnossaan ja että häntä hoitaa työvuoron aikana tietyt samat ohjaajat. Linnanpellon yksikössä on asukkaiden käytössä pyykkitupa ja kuivaushuone.

Hyvä käsihygienia ja aseptinen työjärjestys on jokaisen ohjaajan työn perusasioita. Jokaisella työntekijällämme on hygienia-
passi ja lain vaatimien rokotuksien lisäksi rokotukset A- ja B-hepatiittia vastaan.

Terveyden- ja sairaanhoito

Miten yksikössä varmistetaan asiakkaiden hammashoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa, kiireellistä sairaanhoitoa ja äkil- listä kuolemantapausta koskevien ohjeiden noudattaminen?

Aina tarvittaessa tilaamme asukkaalle ajan lääkärille, erikoislääkärille esimerkiksi silmä- ja hammaslääkärille. Asukkaan ja hoitavan lääkärin toivomuksesta pyrimme mahdollisuuksien mukaan olemaan läsnä vastaanotoilla. Lääkäreille soittot ja lääkäreillä käynnit kirjaamme HILKKA -ohjelmaan. Asukkailla on oma hoitava lääkäri terveyskeskuksessa, Kuopion Psykiatrian poliklinikalla, yksityisessä lääkärikeskuksessa tai KYS:llä.

Jokaisella asukkaallamme on hoidosta vastaava lääkäri. Silmä- ja hammaslääkärin ajat varaamme tarvittaessa Pohjois-Savon hyvinvointialueen terveyskeskuksesta.

Henkilöstöllämme on ea- koulutus. Kiireelliset tapaukset hoidamme yhteispäivystyksen kautta, mikäli asukkaan omaa lääkäriä ei tavoiteta. Pyrimme mahdollisuuksien mukaan lähtemään asukkaan mukana lääkärikäynneille. Yksikön ilmoitustauluilla on puhelinnumerot hätätilanteita varten.

Miten pitkäaikaisairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Asukkailla on sovitut lääkärikäynnit säännöllisesti. Vuosikontrollit pyritään varaamaan vuosittain. Asukkaiden vointia seurataan päivittäin ja voinnissa tapahtuviin huolestuttaviin muutoksiin reagoidaan välittömästi. Hyvä ravitsemus, hyvä hygienia,

hyvä huolenpito, virkistystoiminta, sosiaalinen kanssakäyminen ja ulkoilu edesauttavat terveyden ylläpidossa. Lisäksi säännölliset mittaukset, kuten verenpaineen ja painon mittaukset auttavat terveydentilan seurannassa.

Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Kaikilla asukkaillamme on hoitosuhde joko terveystieteiden keskuksessa, Kuopion Psykiatrian poliklinikalla tai jossain muussa hoitopaikassa. Jokainen ohjaaja on velvollinen havaitsemaan asukkaan terveydentilaa työvuoronsa aikana ja reagoimaan poikkeavaan vointiin.

Lääkehoito

Kaikki työntekijät ovat sosiaali- ja/tai terveydenhuollon koulutuksen käyneitä. Kaikki opiskelevat vaadittavat lääkehoidon opinnot ja suorittavat tentit saadakseen lääkehoitoluvat. Lääkehoidon täydennyskoulutuksia käydään vuosittain ja/tai vähintään kolmen vuoden välein. Lääkehoitoon perehdyttäminen sisältyy Linnanpellon yksikön perehdyttämisohjelmaan. Linnanpellon yksikköön on laadittu lääkehoitosuunnitelma.

Miten toimintayksikön lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

Lääkehoitosuunnitelmamme päivitämme vuoden välein tai aina tarvittaessa. Lääkehoitosuunnitelma löytyy yksikön toimistosta ja laatutikulta. Lääkehoitosuunnitelman läpikäynti kuuluu yksikön perehdyttämisohjelmaan.

Kuka yksikössä vastaa lääkehoidosta?

Terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja on psykiatri Ari Asikainen. Lääkehoitosuunnitelman hyväksyy vuosittain ja lääkkeiden antoluvat myöntää psykiatri Ari Asikainen. Linnanpellon yksikössä lääkehoidosta vastaa yksikön päällikkö Minna Kärkkäinen (Psykiatrinen sairaanhoitaja, AMK) ja varavastaavana ohjaaja Markus Kuikka (Sh, AMK). He päivittävät lääkehoitosuunnitelman vuosittain ja/tai tarvittaessa sekä vastaavat suunnitelman mukaisesta toiminnasta, käytännöistä ja seuraavat sen toteutumista.

Monialainen yhteistyö

Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien kanssa toteutetaan?

Asukkailta pyydämme aina kirjallisen luvan hänen asioidensa hoitamiseksi esimerkiksi omaisten, edunvalvojan, KELA:n, apteekin, hoitavan lääkärin ja sosiaalitoimen kanssa. Tarvittaessa tietoa siirrämme puhelimitse tai postitse. Tarvittaessa osallistumme asukkaiden yhteistyöpalaveriin em. tahojen kanssa. Asukkaalla on lisäksi mahdollisuus saada kotihoitoon palveluja tarvittaessa. Asukkaan siirtyessä toiseen palveluun tai sairaalaan hänen mukaansa annetaan mm. lääkelista ja hänen luvallaan tarvittaessa kopio kuntoutus- ja palvelusuunnitelmasta.

Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaan. Tällöin olennaista on tiedon kulkeminen eri toimijoiden välillä. Omalta osaltamme pidämme huolta monialaisen yhteistyön sujuvuudesta, jotta asukkaan/asiakkaan palvelukokonaisuudesta muodostuu hänen kannaltaan toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava kokonaisuus.

Alihankintana tuotetut palvelut

Lääkkeiden koneellinen annosjakelu ja konsultointi Itä-Suomen yliopiston apteekki, yleisten tilojen siivous ja konsultointi Kotikatu Kuopio kiinteistöpalvelut, vaihtomattopalvelu Lindström, lisäsiivouspalvelut Emilia siivouspalvelut ja Securitas turvallisuuspalvelut. Palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta ja varmistaa asiakasturvallisuuden jatkuvalla havainnoinnilla ja tarvittaessa reklamoinnilla.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Miten yksikkö kehittää valmiuksiaan asiakasturvallisuuden parantamiseksi ja miten yhteistyötä tehdään muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa?

Linnanpellon yksikköön ja tuetun asumisen asuntoihin olemme laatineet turvallisuus- ja pelastussuunnitelmat ja yhteisöllisen asumisen puolella on käytössä myös asukasturvallisuussuunnitelma. Asukasturvallisuutta varmistamme keskusteluilla ja havainnoinnilla. Henkilöstön ja asukkaiden kanssa pidämme vähintään kerran vuodessa yhteisen alkusammutuskoulutuksen Pohjois-Savon hyvinvointialueen pelastustoimen kanssa.

Linnanpellon yksikössä on sprinklerit tulipalojen varalta, josta hälytys menee suoraan palolaitokselle. Lisäksi käytössä on Securitaksen vartiointipalvelu. Linnanpellon yksikössä ei ole valvontalaitteita kuten kameroita. Asukkailla ei ole turvalaitteita. Yhteisöllisessä asumisessa asukkaat voivat tarvittaessa soittaa omilla puhelimillaan hätänumeroon ja/tai henkilökunnalle. Ohjaajan työvuoron aikana on ohjaajien puhelin tarvittaessa myös käytössä. Asukkaiden asunnoista löytyy tärkeimmät puhelinnumerot. Ääritilanteissa henkilökuntamme voi kutsua Securitas vartiointipalvelun työntekijät paikalle tai soittaa suoraan poliisille.

Asukasturvallisuutta kehitämme ja muokkaamme asukkaiden antamien palautteiden ja kehittämissideoiden pohjalta. Asukasturvallisuussuunnitelman arvioimme ja päivitämme yhteisöllisen asumisen asukkaiden kanssa yhdessä tarpeen mukaan, mutta vähintään 1 x vuosi. Henkilökuntamme keskustelee havaitsemistaan asioista henkilöstöpalavereissa. Asukasturvallisuusasiat ovat osa perehdyttämissuunnitelmaamme.

Henkilöstö

Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet

Omavalvontasuunnitelmasta pitää käydä ilmi, paljonko yksikössä toimii hoito- ja hoivahenkilöstöä, henkilöstön rakenne (eli koulutus ja työtehtävät) sekä minkälaisia periaatteita on sovittu liittyen sijaisten/varahenkilöstön käyttöön. Julkisesti esillä pidettävään suunnitelmaan ei kirjata työntekijöiden nimiä vaan henkilöstön ammattinimike, työtehtävät, henkilöstömitoitus ja henkilöstön sijoittuminen eri työvuoroihin. Suunnitelmaan kuuluu kirjata myös tieto siitä, miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan.

Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne?

Yhteisöllisessä asumisessa vähintään 0,3 henkilöä/asukas ja tuetussa asumisessa vähintään 0,1 henkilöä/asukas.

Yksikössä työskentelee psyk.sh. AMK yksikön päällikkö. Muu henkilöstö koostuu sosiaali- ja terveydenhuollon koulutuksen käyneistä ammattilaisista (sairaanhoitaja, lähihoitaja, sosionomi), joiden ammattinimikkeenä on ohjaaja. Linnanpellon yksikössä yhteisöllisessä asumisessa ohjaaja on paikalla päivittäin klo 8-20. Asukkaiden lukumäärän mukaisesti ohjaajia on aamuvuorossa 1-3 ja iltavuorossa 1. Viikonloppuisin ja arkipyhäisin on ohjaaja aamu- ja iltavuorossa.

Mitkä ovat yksikön sijaisten käytön periaatteet?

Sijaiset pyrimme palkkaamaan jo entuudestaan tutusta henkilöstä ja/tai tekemällä mahdollisuuksien mukaan siirtoja muista omista toimintayksiköistämme.

Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Noudatamme aluehallintoviraston suosituksia ja sopimuksia, jotka olemme tehneet palveluitamme ostavien tahojen kanssa.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Henkilökuntamme pyrimme rekrytoimaan entuudestaan tuntemiemme henkilöiden (esim. opiskelijoiden) keskuudesta tai avoimilla hauilla (sanomalehdet tai työvoimahallinnon www-sivut). Henkilöiden pätevyyden varmistamme opintotodistuksista ja Valviran ylläpitämästä Terhikki- ja Suosikki- rekisteristä.

Miten rekrytinnissa otetaan huomioon erityisesti asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus?

Rekrytinnissa huomioidaan henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus mm. haastattelujen avulla sekä mahdollisesti olemalla yhteydessä edellisiin työnantajiin ja/tai suosittelijoihin henkilön luvalla.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Henkilöstömme perehdytämme asukastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen perehdytysuunnitelman mukaisesti. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Perehdytyksen jälkeen käydään palautekeskustelu perehdytyksen sujumisesta.

Miten yksikössä huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.

Yksikössä on käytössä kirjallinen perehdyttämisohjelma, jonka mukaan perehdytys suoritetaan. Jokaiselle uudelle työntekijälle ja opiskelijalle sovitaan perehdyttäjä, joka vastaa perehdyttämisestä ja sen arvioinnista. Perehdytyksen jälkeen käydään palautekeskustelu perehdytyksen sujumisesta. Saadun palautteen mukaan toimintakäytäntöjä muutetaan.

Miten henkilökunnan velvollisuus tehdä ilmoitus asiakkaan palveluun liittyvistä epäkohdista tai niiden uhista on järjestetty ja miten epäkohtailmoitukset käsitellään sekä tiedot siitä, miten korjaavat toimenpiteet toteutetaan yksikön omavalvonnassa (katso riskinhallinta).

Henkilökunnan on toimittava siten, että asiakkaalle annettavat palvelut toteutetaan laadukkaasti. Työntekijän on ilmoitettava viipymättä esimiehelle, jos hän huomaa tehtävissään epäkohdan tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen uhan asukkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen esimiehen on ilmoitettava asiasta sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus perustuu lakiin sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023, 4. luku, 29§. Ilmoituksen kohteena on erityisesti asukkaan palvelun toteuttamisessa ja asukasturvallisuudessa todetut epäkohdat ja niiden uhat. Esille tulleet epäkohdat käsitellään henkilöstöpala-verissa välittömästi ja sovitaan korjaavat toimenpiteet. Mikäli epäkohtaa ei saada korjatuksi, on asia ilmoitettava aluehallintovirastolle.

Asukasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain (laki holhoustoimesta 1.4.1999/442 10. luku, 91 §) mukainen ilmoitusvelvollisuus holhousviranomaiselle edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain (laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystoimista 28.12.2012/980 5. luku, 25) mukainen velvollisuus ilmoittaa iäkkäistä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään.

c) Miten henkilökunnan täydennyskoulutus järjestetään?

Kaikkien työntekijöiden kanssa käymme vuosittain kehityskeskustelun, jossa kartoitetaan osaamistarpeita. Mm. näiden pohjalta laadimme koulutus suunnitelman, joka sisältää henkilökunnan osaamiskartoituksen. Henkilökunnalle järjestämme vähintään kolme päivää täydennyskoulutusta vuosittain. Sairauspoissaoloista pidämme kirjaa. Ks. Varhaisen tuen malli.

Olemme laatineet henkilöstön Tyhy-ohjelman ja koulutusrekisterin.

Mittareina työhyvinvoinnin arviointiin käytämme mm. sairauspoissaoloja, tapaturmia, työntekijöiden vaihtuvuutta, - koulutus- halukkuutta, toiminnan kehittämisen aloitteellisuutta, valituksia ja työolobarometria.

Toimitilat

Tilojen käytön periaatteet

Yhteisöllisessä asumisessa Linnanpellon yksikössä on kaikkiaan 15 asukaspaikkaa. Lisäksi tuetun asumisen asuntoja on 25. Asukkaalle tehdään vuokrasopimus huoneistoon, joten huoneisto on asukkaan omassa käytössä. Asunnot ovat asukkaiden omia reilun 30m2:n parvekkeellisia huoneistoja. Huoneistoissa on omat keittiö ja saniteettitilat. Lisäksi asukkaiden käytössään on yhteiset keittiö- ruokailu- ja oleskelutilat. Henkilöstöllä on myös oma toimistotila.

Asukkaat voivat sisustaa kotinsa mieleisekseen, mutta tarvittaessa asukkaalle voidaan tarjota valmiiksi sisutettu asunto. Yhteisissä tiloissa on kaikkien käytössä huonekalut, sisustustavarat, astiat, televisio ja tietokone. Asukkailla on oman

asunnon avain, joka käy myös ulko-oveen. Oma huoneisto mahdollistaa yksityisyyden. Henkilöstö soittaa aina ovikelloa ja odottaa asukkaan avaavan oven. Tarvittaessa henkilöstö voi mennä asuntoon omilla avaimilla.

Asukkaan luona voi käydä vieraita. Omaisille ei ole vierailuaikoja, mutta ystävät voivat vieraila henkilöstön työssäoloaikana tai muina aikoina sovitusti. Sovittaessa myös omaisten yö- vierailut ovat mahdollisia.

Miten yksikön siivous ja pyykinhuolto on järjestetty?

Yhteisöllisessä asumisessa asukkaat siivoavat yhdessä henkilökunnan kanssa omat huoneistona vähintään kerran viikossa ja pesevät omat käyttö- ja petivaatteensa tarvittaessa, kuitenkin vähintään kerran viikossa. Yhteisten tilojen siivouksesta huolehtii Kotikatu Kuopio kiinteistöpalvelut Oy kaksi kertaa viikossa. Kiinteistössä on pyykkitupa ja kuivaushuone. Olemme laatineet Linnanpellon yksikköön toimitila-, siivous-, vaatehuolto-, kiinteistöhuolto-, ja jätehuoltosuunnitelmat. Jokaisen tuetun asumisen asukkaan kanssa olemme laatineet yhteistyössä Pohjois-Savon hyvinvointialueen työntekijän kanssa yksilöllisen kuntoutus- ja palvelusuunnitelman, jossa huomioimme em. näkökohdat ja sovimme tarvittavista tukipalveluista.

Teknologiset ratkaisut

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

Asukkailla ei ole turvalaitteita. Yhteisöllisen asumisen yhteisössä asukkaat voivat tarvittaessa käyttää ohjaajien kännykkää hätänumeroon soittamiseksi ohjaajan työvuoron aikana klo 8 – 20 välillä. Muina aikoina asukkaat käyttävät omia puhelimiaan. Asukkaiden huoneistoista löytyvät tärkeimmät puhelinnumerot.

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Miten varmistetaan asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden ja terveydenhuollon laitteiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen?

Linnanpellon yksikössä on alkometri, verenpainemittari, kuumemittareita sekä ensiaputarvikkeita. Laitteet ja tarvikkeet kalibroimme valmistajan ohjeiden mukaisesti ja huollatamme tarvittaessa. Pääsääntö on, että asukkaalla on omat henkilökohtaiset tarvitsemansa laitteet ja tarvikkeet, joiden käyttöön opastamme ja joiden huollosta muistutamme.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Ko. laitteiden kalibroinnista, huollosta ja uusien hankinnasta vastaa yksikön päällikkö Minna Kärkkäinen.

8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY

Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyviä ohjeita ja viranomais määräyksiä?

Yksikölle on laadittu Asiakasasiakirjat ja kirjaamiskäytännöt- sekä tietosuojaohjeistus. Perehdytyksessä käydään läpi tietosuojaan, henkilötietojen käsittelyyn ja kirjaamiseen liittyvät ko. ohjeistus ja henkilöstö allekirjoittaa salassapitosopimukset. Asukkaan asumisajan häntä koskevat kirjaukset säilyvät HILKKA-ohjelmassa. Yksittäisen asukkaan/asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedotkussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä. Meille mahdollisesti lähetetyt epikriisit säilytämme paloturvallisessa kassakaapissa. Asukkaan poistuttua asumispalveluistamme häntä koskevat asiakirjat toimitamme sovitusti asukkaan hyvinvointialueen arkistoon. Tietosuoja-asioista ja asiakirjahallinnosta keskustelemme esimerkiksi henkilöstöpalaverissa.

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

Meillä on käytössämme henkilökunnan henkilöstörekisteri ja tietosuojaohjeistus, joiden mukaisesti niissä määriteltyjä henkilöiden tietoja käsitellään. Tietosuojavastaava osallistuu säännöllisesti täydennys-/kertauskoulutuksiin.

Missä yksikköne rekisteriseloste tai tietosuojaseloste on julkisesti nähtävissä? Jos yksikölle on laadittu vain rekisteriseloste, miten asiakasta informoidaan tietojen käsittelyyn liittyvistä kysymyksistä?

Linnanpellon yksikön rekisteriselosteet ja tietosuojaseloste on nähtävissä sosiaalipalvelujen omavalvontakansiossa yhteisissä tiloissa.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Toimitusjohtaja Jarkko Liukkonen, puh. 044-0545547

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Asiakkailta, henkilökunnalta ja riskinhallinnan kautta saadut kehittämistarpeet ja aikataulu korjaavien toimenpiteiden toteuttamisesta.

Omavalvonnan toteutumisen seuranta varten on määritelty eri prosesseille vastuuhenkilöt ja laadittu poikkeamaseurantalistat, jotka ovat sähköisessä muodossa. Ohjaajien vuosikelloon on merkitty eri prosessien arviointiaikataulut ja päivitysajankohdat. Prosessien arviointiin osallistuvat yhteisöllisen asumisen puolella myös asukkaat soveltuvin osin.

Seuranta sisältää mm. tarkastusmerkinnät kuntoutus - ja palvelusuunnitelmien, lääkekaappien ja ensiapuvälineiden tarkastusmerkinnät, asukastiedon kirjaamisen tarkastusmerkinnät, asukkaiden säännöllisen terveydenhuollon tarkastusmerkinnät jne.

Osa seuranta ovat myös sisäinen ja ulkoinen auditointi, SHQS-itsearviointit ja prosessiarviointit, jotka kaikki on määritelty yrityksen laadunhallintasuunnitelmassa. Henkilökuntamme arvioi prosesseja vuosittain. Prosessien toimintaa arvioimme suhteessa asetettuihin tavoitteisiin seuraamalla niihin liittyviä tunnuslukuja ja prosesseihin kiinteästi yhteydessä olevia muita tekijöitä. Seurattavia tunnuslukuja ovat mm. poikkeamaseurannat (lääkevirheet, infektiot, kotikäyntiaikojen äkilliset muutokset). Lisäksi palautetta saamme systemaattisesti kerättävän asukaspalautteen, työntekijöiden tyytyväisyyspalautteen ja yhteistyökumppaneilta tapaamistilanteissa tehtävän kyselyn avulla. Saatujen palautteiden pohjalta laaditaan seuraavalle vuodelle kehittämistoimenpiteet ja valitaan vastuuhenkilöt sovitujen ideoiden eteenpäinviemiseksi. Kehittämistoimenpiteiden etenemistä seurataan mm. henkilöstöpalaverissa.

Omavalvontasuunnitelma päivitetään kerran vuodessa ja tarvittaessa useammin.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.
Paikka ja päiväys.

Kuopio 10.9.2024

Allekirjoitus



Minna Kärkkäinen
yksikön päällikkö



Ari Asikainen
Terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja

11 LÄHTEET

LOMAKKEEN LAADINNASSA ON HYÖDYNNETTY SEURAAVIA OPPAITA, OHJEITA JA LAATUSUOSITUKSIA:

Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry, Ammattieettinen lautakunta: Arki, arvot, elämä, etiikka. Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet.

http://www.talentia.fi/files/558/Etiikkaopas_2012.pdf

STM:n julkaisu (2011:15): Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon johdolle ja turvallisuusasiantuntijoille:

<https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/112106/URN%3aNBN%3afi-fe201504226148.pdf?sequence=1>

STM:n julkaisu (2014:4): Lastensuojelun laatusuositus

https://www.thl.fi/documents/647345/0/STM_2014_4_lastensuoj_laatusuos_web.pdf/0404c082-4917-471a-8293-5606b41536a7

STM:n julkaisu (2013:11): Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi

https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/110355/ISBN_978-952-00-3415-3.pdf?sequence=1

STM:n oppaita (2003:4): Yksilölliset palvelut, toimivat asunnot ja esteetön ympäristö. Vammaisten ihmisten asumispalveluiden laatusuositus

<https://www.thl.fi/documents/10542/471223/asumispalveluiden%20laatusuositus.pdf>

Potilasturvallisuus, Työsuojelurahasto & Teknologian tutkimuskeskus VTT: Vaaratapahtumista oppiminen. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatiolle

http://www.vtt.fi/files/projects/typorh/opas_terveydenhuolto-organisaatioiden_vaaratapahtumista_oppimiseksi.pdf

Turvallisen lääkehoidon suunnittelun tueksi:

Turvallinen lääkehoito -opas: http://www.stm.fi/julkaisut/navta/_julkaisu/1083030

Valviran määräys terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden vaaratilanneilmoituksen tekemisestä:

Valviran määräys 4/2010: <https://www.valvira.fi/-/maarays-4-2010-terveydenhuollon-laitteesta-ja-tarvikkeesta-tehtava-ammattimaisen-kayttajan-vaaratilanneilmoitus>

Tietosuojavaltuutetun toimiston ohjeita asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn

Rekisteri- ja tietoturvaselosteet: <http://www.tietosuoja.fi/fi/index/materiaali/lomakkeet/rekisteri-jatietosuojaselosteet.html>

Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa:

http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/oppaat/6JfpsyYNj/Henkilötietolaki_ja_asiakastietojen_kasittely_yksityisessa_sosiaalihuollossa.pdf

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta liittyen tietosuoja-asioihin ja asiakirja hallintoon sekä muuta lisätietoa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista: <http://www.sosiaaliportti.fi/File/eef14b19-bacf-4820-9f6e-9cc407f10e6d/Sosiaalihuollon+asiakasasiakirjat.pdf>

Lastensuojelun määräaikaomavalvonta

http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Lastensuojelun_maaraaikojen_omavalvonta.pdf/e8b14a48-fc78-4ac4-b9ca-4dd6a85a789b

Toimeentulotuen määräaikaomavalvonta

http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Toimeentulotuen_maaraaikojen_omavalvonta.pdf/d4fbb1b8-7540-425c-8b71-960a9dc2f005

TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE

Lomake on tarkoitettu tukemaan palveluntuottajia omavalvontasuunnitelman laatimisessa. Se on laadittu Valviran antaman määräyksen (1/2014) mukaisesti. Määräys tuli voimaan 1.1.2015. Lomake kattaa kaikki määräyksessä olevat asiakokonaisuudet ja jokainen toimintayksikkö ottaa omassa omavalvontasuunnitelmassaan esille ne asiat, jotka toteutuvat palvelun käytännössä. Lomakkeeseen on avattu kunkin sisältökohdan osalta niitä asioita, joita kyseisessä kohdassa tulisi kuvata. Lomakkeen laatimisen yhteydessä siinä olevat ohjaavat tekstit on syytä poistaa ja vaihtaa Valviran logon tilalle palveluntuottajan oma logo, jolloin käyttöön jää toimintayksikön omaa toimintaa koskeva omavalvontasuunnitelma.