



**SISÄLTÖ** (Sisällysluettelon numerointi vastaa sisältöasioiden osalta määräyksen numerointia)

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1) .....	2
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2).....	3
3 RISKINHALLINTA (4.1.3).....	3
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3) .....	5
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2).....	5
4.2.1 Palvelutarpeen arviointi .....	5
4.2.1 Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma .....	6
4.2.2 Asiakkaan kohtelu .....	6
4.2.3 Asiakkaan osallisuus .....	7
4.2.4 Asiakkaan oikeusturva.....	8
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3).....	9
4.3.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta.....	9
4.3.2 Ravitsemus.....	11
4.3.3 Hygieniakäytännöt.....	12
4.3.4 Terveysten- ja sairaanhoito .....	12
4.3.5 Lääkehoito.....	13
4.3.6 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa.....	13
7 ASIAKASTURVALLISUUS (4.4) .....	14
4.4.1 Henkilöstö.....	15
4.4.2 Toimitilat.....	16
4.4.3 Teknologiset ratkaisut.....	17
4.4.4 Terveystuollon laitteet ja tarvikkeet.....	17
8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5) .....	18
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA .....	18
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5) .....	19
11 LÄHTEET.....	20
TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE.....	20

## 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja	
Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Kotilo ry	Kunnan nimi: Savonlinna Kuntayhtymän nimi: Itä-Savon sairaanhoitopiiri
Palveluntuottajan Y-tunnus: 0625736-8	Sote -alueen nimi:
Toimintayksikön nimi	
Kuntoutumis- ja palvelukoti Erika	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen Savonlinna	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä	
Mielenterveyskuntoutus- ja Asumispalvelut, 9 asiakaspaikkaa mielenterveyskuntoutujille	
Toimintayksikön katuosoite	
Erkonkatu 7	
Postinumero 57100	Postitoimipaikka Savonlinna
Toimintayksikön vastaava esimies	Puhelin
Tuija Huttunen	050 590 6404
Sähköposti erika@kotilo.fi	
<b>Toimintalupatiedot</b> (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt)	
18.2.2008, tehostettu palveluasuminen (muutetaan palveluasumisen yksiköksi 1.8.2019 alkaen, jossa ei ole yövalvontaa)	
Palvelu, johon lupa on myönnetty	
Sosiaalipalvelutoiminta	
<b>Ilmoituksenvarainen toiminta</b> (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta 10.4.2019
<b>Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat</b>	

Kiinteistöhuolto: Kiinteistöhuolto Tim Turunen  
Tilitoimisto ja kirjanpito, palkkahallinto palvelut; Savonlinnan Tilikeskus Oy  
Työterveyshuolto; Itä-Savon sairaanhoitopiiri/ työterveyshuolto  
Turvahälytys: Savonlinnan Vartiointi ja Turvallisuuspalvelut Oy  
Puhelin- ja internetyhteys; BLC  
Jätteenkuljetus; MPT Kuljetus Oy  
Kameravalvonta: BLC  
Sähkötyöt; Elstec Oy  
Vesi- ja viemäryöt: SLN:n LVI-Palvelu Oy  
Hilikka-asiakastietojärjestelmä; Fastroi Oy  
Lääketoimitukset; Savonlinnan Uusi Apteekki

## **2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2)**

### **Toiminta-ajatus:**

Tehtävänä on tuottaa sosiaalipsykiatrisia kuntoutus- ja asumispalveluja. Toiminnallamme edistämme kuntoutujien hyvinvointia, elämänlaatua ja yhteiskuntaan integroitumista.

### **Arvot ja toimintaperiaatteet:**

#### **Toinen toistensa kunnioittaminen**

Kotilo ry:ssä arvostetaan kuntoutujien itsemääräämisoikeutta, täysivaltaisuutta, yksilöllisyyttä ja turvallisuutta.

#### **Ammatillisuus**

Toimintaa parannetaan jatkuvalla laatu- ja osaamisen kehittämisellä.

#### **Avoimuus – luotettavuus**

Toiminta perustuu pitkäjänteiseen ja tavoitteelliseen suunnitteluun sekä luottamuksellisiin ja avoimiin suhteisiin toimintaympäristön kanssa.

#### **Yhteisöllisyys**

Yhteisöllisyys rakentuu yhteisön jäsenten välisissä vuorovaikutussuhteissa, joista muodostuu kanssaihmissyiden ja yhteenkuuluvuuden tunne.

## **3 RISKINHALLINTA (4.1.3)**

### **Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat**

Henkilökunta on aktiivisesti mukana omavalvonnan suunnittelussa, toteuttamisessa ja kehittämisessä. Tukena on koulutettu työsuojeluvaltuutettu ja työsuojelutoimikunta. Riski- ja vaara-arvioinnit tehdään sovitusti ja käsitellään työsuojelutoimikunnassa. Työterveyshuolto tekee työpaikkakäynnit sopimuksen mukaisesti. Tarvittavat korjaavat toimenpiteet tehdään tarpeen mukaan.

Yhdistyksen toiminnanjohtaja huolehtii omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä ja asukkailla on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Hallitus saa raportin korjausta vaativista toimista ja vastaa siitä, että turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja.

Luettelo riskinhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

Omavalvontaohje päivitetään vähintään vuosittain syyskuussa ja aina tarvittaessa. Se on näkyvillä asukkaiden ilmoitustaululla ja yhdistyksen kotisivuilla ([www.kotilo.fi](http://www.kotilo.fi)) sekä Hilikka-asiakastietojärjestelmässä.

Asukasturvallisuutta koskevat kirjalliset ohjeet käsitellään kaikissa tiimeissä.

Palo- ja pelastussuunnitelma päivitetään kerran vuodessa toukokuussa ja käsitellään työpaikkakokouksessa.

Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain syyskuussa ja aina tarvittaessa. Suunnitelma käsitellään tiimivastaavien kokouksessa.

### **Riskien tunnistaminen**

Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit?

Kiinteistöhuollosta vastuussa oleva työntekijä kartoittaa ympäristön (kaikki toimitilat, laitteet ym.) turvallisuusriskit kerran kk:ssa erillistä huomiointilomaketta apuna käyttäen. Lomakkeeseen kirjataan havaitut korjaamista vaativat kohteet, kiireellisyys, aikataulu ja kuka korjauksen tekee. Korjaukset pyritään korjaamaan välittömästi ja merkitään kiinteistöhuoltopäiväkirjaan. Kun asia on hoidettu kuntoon, se kuitataan tehdyksi.

Käytössä on haittatapahtuman tai läheltä-piti-tilanteen dokumentointi. Esim. lääkepoikkeama kirjataan Hilikka-asiakastietojärjestelmään, samoin väkivaltatilanteet kirjataan omalle lomakkeelle.

Riski- ja vaara-arvioinnit tehdään tiimeittäin kahden vuoden välein, viimeisin elo-syyskuussa 2018. Psyko-sosiaaliset riskiarvioinnit tehdään vuosittain. Yhteenvedo käsitellään työsuojelutoimikunnassa ja mahdollisista puutteista sekä korjausta vaativista toimista raportoidaan Kotilo ry:n hallitukselle. Työterveyshuollon työpaikkakäynnit järjestetään syy-lokakuussa.

### **Riskien käsitteleminen**

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

Tapahtumat käsitellään heti asukkaiden ja ko. työvuorossa olevien kesken, kun haittatapahtuma tai läheltä-piti tilanne havaitaan. Tämän lisäksi asiaan paneudutaan tiimivastaavien johdolla tiimeittäin; mietitään prosessin toimivuutta ja tehdään tarvittavat muutokset. Asiakasta ja omaista informoidaan tarvittaessa.

Lääkepoikkeamaraportit tallennetaan Hilikka-asiakastietojärjestelmään. Poikkeamat käsitellään yksikkökohtaisesti puolivuositain. Poikkeamat käydään läpi tiimeittäin. Väärin jaetut/ annostellut lääkkeet kirjataan ko. kuntoutujan seurantatietoihin ja arvioidaan vaikutusta sekä ryhdytään tarvittaviin hoitotoimiin.

Aiheutuneet väkivaltauhka- tai väkivaltatilanteet käsitellään välittömästi asukkaiden ja henkilöstön kesken ja kirjataan ns. väkivaltalomakkeelle Hilikkaan. Yhteenvedo vaaratapahtumista tehdään vuosittain. Tarvittaessa järjestetään jatkokäsittely työterveyshuollon kanssa yhteistyössä. Säännöt ja sopimukset kerrataan asukkaiden kanssa.

Asukkaan psyykkisen voinnin heikentyessä arvioidaan välittömästi avun tarve ja tarvittaessa asukas saatetaan yhteispäivystykseen. Käyttäytymisen häiriöt tilastoidaan Hilikkaan ja niitä käsitellään kerran kuukaudessa tiimikokouksessa. Tarvittaessa kuntoutujan soveltuvuutta Kotilo ry:n asukkaaksi arvioidaan.

Kaikista haittatapahtumista ja läheltä piti-tilanteista raportoidaan toiminnanjohtajalle, joka hyödyntää tietoa palvelun kehittämisessä yhdessä yhdistyksen hallituksen kanssa.

<b>Korjaavat toimenpiteet</b>
Miten yksikössänne reagoidaan esille tulleisiin epäkohtiin, laatupoikkeamiin, läheltä piti -tilanteisiin ja haittapahtumiin?
Epäkohtiin ja poikkeamiin reagoidaan välittömästi tai vuositasolla suunniteltaessa yksiköiden toimintaa. Tiimit selvittävät tilanteisiin johtaneet syyt ja miettivät korjausta vaativat toimintatavat ja toimenpiteet. Toiminnanjohtaja esittää hallitukselle resursseihin tai investointeihin liittyvät ehdotukset.
<b>Muutoksista tiedottaminen</b>
Työntekijöille lähetetään henkilökohtainen viesti Hilikka-järjestelmän kautta ja he saavat tiedon suullisesti raporteilla sekä tiimi- ja työpaikkakokouksissa.
Uudet ohjeet päivitetään ja ne tallennetaan Hilikka-järjestelmään jokaisen työntekijän saataville. Tarvittaessa käytetään ilmoitustaulua, jota käytetään yhteisökokousten lisäksi asukkaille tiedottamiseen.
Korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan tarvittaessa yhteistyötahoille lähettämällä sähköpostiviesti. Sosiaalitoimen ja keskussairaalan sosiaalityöntekijöiden kanssa käydyissä kokouksissa käsitellään ajankohtaisia palvelujen tuottamiseen kuuluvia asioita.

#### 4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

<b>Omaavalvonnasta suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt</b>
Ketkä ovat osallistuneet omaavalvonnasta suunnitteluun?
Tiimivastaavat, henkilökuntaa, palvelupäällikkö, toiminnanjohtaja, johtoryhmä ja hallitus.
Omaavalvonnasta suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:
Pirjo Hartikainen, <a href="mailto:pirjo.hartikainen@kotilo.fi">pirjo.hartikainen@kotilo.fi</a> , 040 551 7982
<b>Omaavalvontasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5)</b>
Miten yksikössä huolehditaan omaavalvontasuunnitelman päivittämisestä?
Omaavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain syyskuussa ja aina, kun toiminnassa tapahtuu muutoksia.
<b>Omaavalvontasuunnitelman julkisuus</b>
Missä yksikön omaavalvontasuunnitelma on nähtävillä?
Hilikka asiakastietojärjestelmässä, asukkaiden ilmoitustaululla ja lyhennettynä taulukkona Kotilo ry:n kotisivuilla <a href="http://www.kotilo.fi">www.kotilo.fi</a>

#### 5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)

<b>4.2.1 Palvelutarpeen arviointi</b>
Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään?
Palvelun tarpeen arviointi käynnistyy lähettävän tahon järjestämässä moniammatillisessa verkostokokouksessa. Tässä kokouksessa saadaan alkutieto kuntoutujan sen hetkisestä toimintakyvystä. Palvelun tarpeen arviointi tulee saada kirjallisena lähettävältä taholta.

<p>Asukkaalle tehdään yksilöllinen kuntoutumissuunnitelma yhdessä kuntoutujan, hänen läheisensä ja oman ohjaajan kanssa. Suunnitelma tehdään viimeistään 1. kuntoutumiskuukauden aikana. Tätä arvioidaan puolen vuoden välein ja aina tarpeen vaatiessa, josta vastaa omaohjaaja.</p> <p>Toimintakykyä arvioidaan TUVA-mittarilla vähintään kerran vuodessa. Omaohjaaja laatii yhdessä kuntoutujan kanssa kuntoutumisen tavoitteet mahdollisimman konkreettisesti ja keinot tavoitteiden saavuttamiselle. Kuntoutuja osallistuu myös arviointiin. Toimintakykyarviot toimitetaan vuosittain loka-marraskuussa palvelun ostajalle, Itä-Savon sairaanhoitopiirin sosiaalitoimenjohtajalle tai kunnan sosiaalityöntekijälle.</p>
<p>Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelutarpeen arviointiin?</p> <p>Kuntoutuja osallistuu aina kuntoutumissuunnitelman tekemiseen ja sen päivittämiseen. Kuntoutujan suostumuksella myös omainen/ läheinen voi olla mukana.</p>
<p><b>4.2.1 Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma</b></p>
<p>Miten hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan?</p> <p>Kuntoutumissuunnitelma laaditaan Hilikka-asiakastietojärjestelmään. Kuntoutumissuunnitelma on rakennettu v. 2018 vastaamaan Kotilo ry:n asiakaskunnan palvelun tarpeita mahdollisimman tarkasti. Tavoitteet laaditaan yhdessä asukkaan ja omaohjaajan kanssa. Suunnitelman toteutumista arvioidaan päivittäin raporttien yhteydessä ja siihen tehdään tarvittavat muutokset. Tiimien kokouksissa paneudutaan suunnitelman toteutumiseen tarkemmin.</p> <p>Tarvittaessa järjestetään verkostopalavereja keskeisten yhteistyötahojen kanssa (esim. kuntoutuja, oma ohjaaja, palvelupäällikkö, omainen, edunvalvoja, sosiaalityöntekijä).</p> <p>Vähintään kerran vuodessa tehdään toimintakykyarviointi, joka toimitetaan Itä-Savon sairaanhoitopiirin sosiaalitoimenjohtajalle tai kunnan sosiaalityöntekijälle. Arviointien oikeellisuudesta huolehtii omaohjaaja ja tiimivastaava ja ne tarkistetaan vielä toiminnanjohtajan ja palvelupäällikön kanssa.</p>
<p>Miten varmistetaan, että henkilökunta tuntee hoito- ja palvelusuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti?</p> <p>Kirjalliset kuntoutumissuunnitelmat löytyvät Hilikka-asiakasjärjestelmästä, jonne pääsee henkilökohtaisilla tunnuksilla. Kuntoutujan hoitoon osallistuvilla työntekijöillä on velvollisuus tutustua suunnitelmaan ja arvioida sen toteutumista jokaisessa työvuorossa. Lisäksi työvuorojen vaihtuessa, suullisten raportointien yhteydessä voidaan yhdessä pohtia sisältöjä ja toimintaa sekä tehdä tarvittavia muutoksia. Omahoitaja vastaa kuntoutumissuunnitelmien laadinnasta ja arvioinnista. Kuntoutuja otetaan suunnitelmien laadintaan ja toteutumisen arviointiin mukaan. Henkilökunnalle on tehty yksityiskohtaiset ohjeet Hilikka asiakastietojärjestelmään.</p>
<p><b>4.2.2 Asiakkaan kohtelu</b></p>
<p>Miten yksikössä <b>vahvistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen</b> liittyviä asioita kuten yksityisyyttä, vapautta päättää itse omista jokapäiväisistä toimista ja mahdollisuutta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään?</p> <p>Kuntoutuminen on yksilöllinen muutosprosessi, joka etenee kuntoutujan ja työntekijän kanssa yhdessä asetettujen tavoitteiden ja kuntoutujan omien voimavarojen mukaan. Asukkaiden ja työntekijöiden välinen yhteistyö perustuu yhdessä tehtyihin sopimuksiin ja niiden noudattamiseen. Asukkaan oma motivaatio asua Kotilossa on lähtökohta palvelusopimuksen syntymiseen ja kuntoutumissuunnitelman laadintaan. Kotilo ry:n asumisjärjestelyt takaavat yksityisyyden tarjoamalla oman huoneen kuntoutujalle. Osallistuminen eri toimintoihin perustuu vapaaehtoisuuteen.</p>

Hoitotyön ammattietiikan mukainen käyttäytyminen ja jokaisen ihmisen arvostaminen ja ihmisoikeuksien huomioiminen otetaan säännöllisesti keskusteluaiheeksi työpaikkakokouksessa. Asukkaan terveys, turvallisuus ja kuntoutumisen tukeminen toimii aina lähtökohtana työntekijän ja asiakkaan välisessä yhteistyössä. Omahoitajakeskusteluja pidetään kuntoutumissuunnitelman mukaisesti.

Asukkaille tehdyn kyselyn (Rajapuro A. ja Simonen S. 2018 Mielenterveyskuntoutujien itsemääräämisoikeuden toteutuminen, XAMK) mukaan asukkaat kokevat itsemääräytymisoikeutensa toteutuvan. Asukkaiden mielipiteitä kysytään ja ne huomioidaan.

### **Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt**

Mistä rajoittamistoimenpiteisiin liittyvistä periaatteista yksikössä on sovittu?

Kaikki toiminta on vapaaehtoisuuteen perustavaa. Itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Yksiköissä ei toteuteta pakkolääkitystä eikä eristämistä.

Asiakkaiden kanssa yhdessä voidaan tehdä määräaikaista sopimuksia mm. puhelimen, tupakoinnin ja rahan käytön suhteen. Sopimusten tulee edistää kuntoutumista ja ne kirjataan kuntoutumissuunnitelmaan. Sopimuksista keskustellaan omaisten/läheisten kanssa ja tarvittaessa verkostokokouksissa. Sopimusten toimivuutta arvioidaan jatkuvasti ja tehdään tarvittavat muutokset.

### **Asiakkaan asiallinen kohtelu**

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

Henkilökunnalla on velvollisuus viipymättä ilmoittaa havaitsemistaan epäkohdista toiminnanjohtajalle. Epäkohdalla tarkoitetaan esim. asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita ja asiakkaan kaltoinkohtelua. Epäkohdan korjaamiseen ryhdytään viipymättä. Kotilo ry:llä on toimintaohje ja lomake, jolla työntekijä ilmoittaa asiakkaan epäasiallisesta kohtelusta tai sen uhasta. Nämä löytyvät sähköisessä muodossa Hilikka-järjestelmästä. Tiimivas-  
taavat huolehtivat, että jokainen työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuuskäytännöistä

Epäasiallisesta kohtelusta asiakasta kohtaan menetellään työsopimuslain ja Kotilon pelisääntöjen mukaisesti vaiheittain. 1. Lähiesimies puuttuu moitittavaan käytökseen. 2. Työnantajan edustajana toiminnanjohtaja pyytää vakavaan keskusteluun/puhutteluun. 3. Kirjallinen varoitus. 4. Irtisanominen ellei työntekijän moitittava tai loukkaava käyttäytyminen pääty.

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

Asiasta keskustellaan mahdollisimman pian asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa/ läheisensä kanssa.

### **4.2.3 Asiakkaan osallisuus**

#### **Palautteen kerääminen**

Miten asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön toiminnan, laadun ja omavalvonnan kehittämiseen? Miten asiakaspalautetta kerätään?

Asiakaspalautetta pyydetään ja saadaan suullisesti päivittäin. Palautetta kerätään myös kirjallisilla asukaskyselyillä kerran vuodessa. Käytössä on myös palautelaatikat, joihin voi laittaa kirjallista palautetta halutessaan myös nimettömänä. Palautelaatikon sisältö käsitellään henkilöstökokouksissa n. 3 viikon välein. Kerran viikossa

pidettävissä hoitotiimien yhteisökokouksissa kuntoutujat voivat antaa palautetta ja tehdä kehitysehdotuksia. Tiimien kehittämissuunnitelmat käsitellään yhteisökokouksissa.

Tärkeimmille yhteistyökumppaneille tehdään lomakekysely netin kautta n. kolmen vuoden välein. Kyselyssä kartoitetaan tyytyväisyyttä Kotilo ry:n toimintayksiköiden palveluihin, henkilöstön ammatillisuuteen ja yhteistyön toimivuuteen liittyen. Viimeisin kysely on tehty keväällä 2019.

#### **Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä**

Miten asiakaspalautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?

Asiakaspalautteet käsitellään ensin tiimivastaavien kokouksessa ja se laatii ehdotuksensa toimenpiteistä johtoryhmälle. Johtoryhmä käsittelee toiminta- ja taloussuunnitelmat, jotka hallitus päättää.

#### **4.2.4 Asiakkaan oikeusturva**

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Tosiasialliseen hoitoon ja palveluun liittyvät päätökset tehdään ja toteutetaan asiakkaan ollessa palvelujen piirissä. Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

a) Muistutuksen vastaanottaja

Toiminnanjohtaja Pirjo Hartikainen

b) Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamista palveluista

Sosiaali- ja potilasasiamies Heli Korhonen

puh: 044 417 3218

sp: [heli.korhonen@sosteri.fi](mailto:heli.korhonen@sosteri.fi);

postiosoite: Itä-Savon sairaanhoitopiiri, PL 111, 57101 Savonlinna

käyntiosoite: Keskussairaalantie 6, 57120 Savonlinna, F-rakennus 6. Krs

Palveluaika ma-pe klo 8–15.30

c) Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saaduista palveluista

Valtakunnallinen kuluttajaneuvoja puh. 029 553 6901 (arkisin klo 9-15)

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

Kuntoutuja voi antaa suullista ja kirjallista palautetta palveluista kaikille työntekijöille ja valittaa epäkohdista toiminnanjohtajalle, hallitukselle tai tarvittaessa sosiaaliasiamiehelle ja Etelä-Savon oikeusaputoimistoon (ajanvaraus 029 566 0390).

e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Muistutukset käsitellään viipymättä johdon toimesta tarpeellisessa laajuudessa.



## 6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)

### 4.3.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

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

Asiakaslähtöisyyden perusajatuksena mielenterveyskuntoutuksessa on, että kuntoutuja voi mielipiteillään ja toiminnallaan vaikuttaa siihen, miten kuntoutumista tuetaan ja miten se edistyy. Työskentely perustuu Kotilon arvoihin, toimintaperiaatteisiin ja yhteisölliseen vuorovaikutukseen, jossa kuntoutujan oma kokemus ja mielipiteet otetaan huomioon. Kaikilla asukkailla on kirjallinen kuntoutumissuunnitelma.

Kotilo ry:ssä keskeiset kuntoutumista edistävät toiminnot liittyvät toipumisorientaatioon, Green Care -toimintaan ja yhteisöllisyyteen. Nämä toteutuvat omaohjaajasuhteessa, tiimin omassa yhteisöllisessä toiminnassa, arkiaskareissa (mm. oman huoneen siisteydestä ja pyykistä huolehtimisessa) tai omaehtoisena tai ohjattuna ulkoiluna. Ohjaajat kannustavat ja tukevat kuntoutujaa omatoimisuuteen ja arjessa selviytymiseen. Erikan välitömmässä läheisyydessä on Talvisalon ulkoilualaue, joka mahdollistaa luontoliikunnan kaikkina vuodenaikoina. Lisäksi kuntoutuja voi osallistua ryhmätoimintaan, klubitalotoimintaan tai käydä työtoiminnassa. Hoivafarmitoiminta Tuhkulan maitotilalla liittyy Green Care -toimintaan, jossa voi tehdä maatilan töitä. Erikan isot parvekkeet mahdollistavat hyöty- ja koristekasvien kasvattamisen. Myös kissa Karvinen on tärkeä osa yhteisön arkielämää.

Asukkaat osallistuvat toimintaan tavoitteellisesti oman kuntoutussuunnitelmansa ja voimavarojensa mukaan. Ryhmätoimintaa järjestetään viitenä päivänä viikossa yhdistyksen toimitiloissa. Ryhmiin voivat osallistua Kotilo ry:n palvelujen piiriin kuuluvat asukkaat. Ryhmätoimintaa kehitetään jatkuvasti asukkaiden, omaisten ja työyhteisön yhteisvoimin. Ryhmätoimintaa järjestetään päivä-, viikko- ja vuosisuunnitelman mukaisesti. Toiminnan suunnittelussa otetaan huomioon asukkaiden yksilölliset taidot, tarpeet ja toiveet sekä niiden muuttuminen.

Toimintaryhmissä askarellaan, järjestetään tietokilpailuja, karaokea, bingoa, levyraateja ja erilaisia ulkopelejä. Ruuanlaitto- ja leipomisryhmissä kerrytetään tietoja ja taitoja terveellisestä ruokavaliosta ja maittavan aterian valmistamisesta itsenäisessä elämässä selviytymiseksi.

Kokopäiväretkiä, teatteri-, elokuva- ja konserttikäyntejä tehdään mahdollisuuksien mukaisesti huomioiden myös asukkaiden toiveita. Musiikin kuuntelu ja videoiden katselu sekä äänikirjojen kuuntelu ovat suosittuja. Kirjastoauto pysähtyy säännöllisesti Neitsytkadun toimitilan kohdalla ja sitä hyödynnetään.

Toimintaryhmät, kuntouttava työtoiminta ja ”oikean työn” tekeminen ovat tärkeitä kuntoutumista edistäviä ja mielenterveyttä ylläpitäviä tekijöitä. Asukkailla on mahdollisuus osallistua SLN:n Toimintakeskus ry:n ja SLN:n kaupungin ylläpitämiin työtoimintoihin. Liikunta eri muodoissaan kuuluu joka viikko toimintaryhmien ohjelmaan (lenkkeily, uinti, keilaus, kuntosali, ohjattu ryhmäliikunta, tanssi). Kuntoutujilla on mahdollista työskennellä Kotilon omissa toimipisteissä keittiössä, siivouksessa, vaatehuollossa ja erilaisissa kiinteistön huoltotehtävissä sekä pihalla ruohonleikkauksessa ja lumitöissä. Työstä maksetaan kannustusrahaa.

Erika tarjoaa tilaratkaisuissaan (yhteisö, kaksio ja yksiö) mahdollisuuden eritasoiseen tukeen ja turvalliseen itsenäisen elämän harjoitteluun.

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

Kuntoutumissuunnitelma päivitetään puolivuositain tai tarvittaessa useammin voinnin muuttuessa. Kuntoutujien toimintakykyä, hyvinvointia ja toimintaa arvioidaan jokaisessa työvuorossa ja kirjataan Hilikka-asiakastietojärjestelmään. Vähintään kerran vuodessa tehdään toimintakykyarviointi (TUVA).

#### 4.3.2 Ravitseminen

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

Noudatamme soveltuvin osin Valtion ravitsemusneuvottelukunnan Ravitsemushoitosuosituksista (2010) ja Juomilla on väliä – harkitse mitä juot -ohjetta. Ruoka valmistetaan Erikan kotikeittiöissä (3) yhdessä kuntoutujien kanssa.

Ohjaajat seuraavat asukkaiden ruokailutilanteita ja tarpeen mukaan auttavat. Ohjauksen avulla ruokamäärät pyritään pitämään kohtuullisina/ riittävinä ja sellaisina, että terveellinen ravitseminen toteutuu (=lautasmalli). Ruokaa on tarjolla tasaisesti päivän aikana (aamupala, lounas, päiväkahvi, päivällinen, iltapala). Lisäksi keittiöistä löytyy tarvittaessa pientä välipalaa ja juomia.

Kuntoutujien ravitsemustilaa arvioidaan ja seurataan mittaamalla paino ja verenpaine vähintään kerran kuukaudessa. Ylipainoisia asukkaita kannustetaan painonhallintaan. Tarvittaessa käytetään ravitsemusterapeutin palveluja. Normaaliin painoon pyritään kiinnittämällä huomiota aterioiden terveelliseen kokoamiseen, ahmimisen välttämiseen ja sopivaan ruokailurytmiin. Aliravitsemusta kartoitetaan tarvittaessa MNA-testillä ja päivittäisruokailua arvioidaan ruokailun seurantalomakkeen avulla.

Lisäksi seurataan erityisesti diabetesta sairastavien verensokeritasapainoa ja veren rasva-arvoja. Yhteistyötä tehdään diabeteshoitajan kanssa. Omaohjaaja huolehtii seurannasta.

Ruokailutilat pidetään viihtyisinä ja kodinomaisina sekä ruokailutilanteet turvallisina ja rauhallisina. Kuntoutujien toiveita toteutetaan mahdollisuuksien mukaan. Kuntoutujilla on mahdollisuus osallistua ruoan valmistamiseen omien voimavarojensa mukaan ja samalla harjaantua kohti itsenäisempää elämää.

### 4.3.3 Hygieniakäytännöt

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

Jokainen hoito-, keittiö, ja siivoustyöhön osallistuva työntekijä sekä opiskelijat ovat suorittaneet hygieniapassitutkinnon. Hygieniatarvikkeiden kulutusta seurataan systemaattisesti (mm. puhdistusaineet, ja kertakäyttösuojaimet). Käytössämme on Itä-Savon sairaanhoitopiirin hygieniiohjeita- ja suosituksia. Tarvittaessa saamme hygieniahoitajilta ohjausta ja neuvontaa.

Ohjaajat seuraavat, ohjaavat ja tarvittaessa auttavat asukkaita henkilökohtaisen hygienian hoidossa, vaatehuollossa ja oman huoneen siisteydessä.

Yksikössä noudatetaan hyvää käsihygieniaa, jolla ehkäistään infektio tartuntoja ja ehkäistään niiden leviämistä. Lisäksi esim. vatsatauti-epidemioiden voidaan tarvittaessa rajoittaa liikkumista oman huoneen ulkopuolelle tai vierailijoiden käyntiä. Epidemiatilanteissa noudatetaan erillistä kirjallista ohjetta, joka laaditaan yhdessä Itä-Savon sairaanhoitopiirin ja työterveyshuollon asiantuntijoiden kanssa.

Ruokailutilojen yhteydessä on käsienpesumahdollisuudet. Käsien desinfiointiainepumput ovat kaikissa toimitiloissa. Ruokatarviketoimitusten laatu tarkistetaan heti silmämääräisesti ja ruuanvalmistamisen yhteydessä maistamalla.

Noudatetaan 1.3.2017 voimaan tulleen tartuntatautilain mukaisia ohjeita: työntekijällä tulee olla rokotuksen tai sairastetun taudin suoja tuhkarokkoa, vesirokkoa ja influenssaa vastaan. Lisäksi työnantaja kustantaa pneumoniat- ja hepatiittirokotteet vakinaisille työntekijöille.

Yksiköllä on omia hygieniiohjeita, joiden ajantasaisuudesta huolehtii Kotilo ry:n hygieniavastaava Tarja Hyvärinen. Yksikön infektioita seurataan systemaattisesti. Lääkehoitoa vaativat infektiot kirjataan Hilkasta löytyvälle lomakkeelle ja niistä tehdään yhteenveto kerran vuodessa toukokuussa.

### 4.3.4 Terveysten- ja sairaanhoito

a) Miten yksikössä varmistetaan asiakkaiden hammashoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa, kiireellistä sairaanhoitoa ja äkillistä kuolemantapausta koskevien ohjeiden noudattaminen?

Yksiköllä on em. ohjeet, jotka ovat kaikkien työntekijöiden saatavilla Hilkka-järjestelmässä. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus tutustua ja noudattaa ohjeita. Ohjeita päivitetään tarvittaessa.

Asukkaan omaohjaaja huolehtii, että kuntoutujan laboratoriotutkimukset, vuosittaiset lääkärintarkastukset sekä hammashoito toteutuvat Savonlinnan pääterveysasemalla. Perusterveydenhuolto vastaa niistä. Ohjaaja on mukana vuosikontrollikäynnillä ja tarpeen mukaan myös muilla hoitokäynneillä.

Terveyskeskuslääkärin läheteellä saadaan erikoislääkärien palvelut Savonlinnan keskussairaalaan.

b) Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Jokaisella kuntoutujalla on kuntoutumissuunnitelma, jota seurataan ja päivitetään.

<p>Omaohjaaja keskustelelee säännöllisesti kuntoutujan kanssa sairauden ja lääkityksen vaikutuksista. Huomioidaan kuntoutujan yksilölliset voimavarat ja mietitään yhdessä mielekkäitä keinoja säilyttää tai kohentaa toimintakykyä. Tavoitteet laaditaan realistisiksi ja niitä arvioidaan sovitusti. Terveiden edistäminen perustuu kuntoutujan omiin toiveisiin ja painottuu yksikön keskeisiin teemoihin: toipumisorientaatioon, Green Care -toimintaan ja yhteisöllisyyteen.</p>
<p>c) Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?</p> <p>Kunakin tiimin tiimivastaava, joka on koulutukseltaan sairaanhoitaja.</p> <p>Käytännön toiminnassa jokaisella ohjaajalla on velvollisuus toimia yhteisten kuntoutumissuunnitelmien mukaisesti, joihin sisältyy terveyden- ja sairaanhoitoa. Kaikilla työntekijöillä on lääkeluvat ja heillä on eriasteisia sosiaali- tai terveysalan tutkintoja.</p>
<p><b>4.3.5 Lääkehoito</b></p>
<p>a) Miten toimintayksikön lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?</p> <p>Lääkehoitosuunnitelma, joka pohjautuu STM:n Turvallinen lääkehoito-oppaaseen, on hyväksytty 13.9.2017 ja sitä päivitetään vuosittain syyskuussa. Viimeisin päivitys on hyväksytty 22.10.2019. Lääkehoitosuunnitelma on henkilökunnan saatavilla Hilikka-järjestelmässä. Päivityksen yhteydessä tehdyistä muutoksista informoidaan erikseen.</p> <p>Lääkehoitoon osallistuva henkilökunta suorittaa lääkehoidon tentin ja lääkehoitosuunnitelman mukaiset näytöt viiden vuoden välein. Koulutus ja siihen kuuluva tentti on ostettu ProEdu Oy:ltä. Lääkehoitoluvat on myöntänyt Itä-Savon sairaanhoitopiirin perusterveydenhuollon johtava lääkäri.</p> <p>Vuoden 2018 alusta alkaen on otettu käyttöön lääkkeiden yhteisvaikutusarviointi, jonka tekee Uuden Apteekin kaksi farmaseuttia. Arviointiraporttia hyödynnetään asukkaan vuosikontrollin yhteydessä lääkärin vastaanotolla, jossa kuntoutujan mukana on aina myös ohjaaja.</p> <p>Lääkkeet säilytetään lukituissa kaapeissa, lukitussa huoneessa. Lääkepoikkeamaraportit tallennetaan Hilikka-asiakastietojärjestelmään. Poikkeamat käydään läpi tiimeittäin. Tarvittaessa poikkeamista saatuaan informaatioon reagoidaan välittömästi tai vuositasolla suunniteltaessa yksiköiden toimintaa.</p> <p>Väärin jaetut/ annostellut lääkkeet kirjataan ko. kuntoutujan seurantatietoihin ja arvioidaan vaikutusta. Poikkeama käydään läpi kuntoutujan kanssa. Poikkeamasta annetaan työntekijälle henkilökohtainen palaute toiminnan korjaamiseksi ja huolellisuuden lisäämiseksi.</p>
<p>b) Kuka yksikössä vastaa lääkehoidosta?</p> <p>Sairaanhoitaja Satu Venäläinen / Tuija Huttunen</p>
<p><b>4.3.6 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa</b></p>
<p>Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien kanssa toteutetaan?</p> <p>Päivittäinen tiedonkulku tapahtuu puhelinkeskustelujen, hoitoneuvottelujen ja sähköpostin välityksellä. Lisäksi järjestämme tarvittaessa yhteistyöpalaverin Itä-Savon sairaanhoitopiirin sosiaalityöntekijöiden kanssa sekä osallistumme sairaanhoitopiirin sosiaalitoimen yhteistyö- ja informaatiokokouksiin 2 x vuodessa.</p>

### **Alihankintana tuotetut palvelut (määräyksen kohta 4.1.1.)**

Miten varmistetaan, että alihankintana tuotetut palvelut vastaavat niille asetettuja sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimuksia?

Palvelujen tuottajat ovat valikoituneet kilpailutuksen kautta Kotilon yhteistyökumppaneiksi. Tyytyväisyys palveluihin on muodostunut luottamuksellisiksi asiakassuhteiksi. Usean vuoden osto- ja käyttökokemuksen myötä nämä palveluntuottajat ovat osoittautuneet laadukkaiksi. Pienen kaupungin etu on myös hyvä ”puskaradio”, joka tiedottaa, mikäli muutoksiin olisi aihetta toisten asiakkaiden kokemusten vuoksi. Laitevalmistajien tiedotusta seurataan niin, että kehityksen mukanaan tuomat parannukset mm. tietotekniikassa ja turvallisuuspalveluissa tiedostetaan. Tarvittaessa vanhentunutta laitteistoa uusitaan. Vuosibudjetissa pidetään riittävästi resursseja nykyaikaisten koneiden ja laitteiden hankkimiseksi.

## **7 ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)**

### **Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa**

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

Ympäristön (kaikki toimitilat, laitteet ym.) turvallisuusriskit kartoitetaan kerran kk:ssa erillistä huomiointilomaketta apuna käyttäen. Lomakkeeseen kirjataan havaitut korjaamista vaativat kohteet, kiireellisyys, aikataulu ja kuka korjauksen tekee. Kun asia on hoidettu kuntoon, se kuitataan tehdyksi.

Asukasturvallisuutta koskevat kirjalliset ohjeet käsitellään kaikissa tiimeissä. Nämä käydään läpi asukkaiden kanssa hoitojakson alussa ja kerrataan hoitojakson aikana. Uuden asukkaan tullessa on useimmiten ensin koikelujakso ennen sairaalasta uloskirjoittamista. Tällöin arvioidaan, onko kuntoutuja yhteistyökykyinen ja yhteisöön sopeutuva.

Riski- ja vaara-arvioinnit tehdään tiimeittäin kahden vuoden välein, viimeisin elo-syyskuussa 2018. Psyko-sosiaaliset riskiarvioinnit tehdään vuosittain. Yhteenveto käsitellään työsuojelutoimikunnassa ja mahdollisista puutteista sekä korjausta vaativista toimista raportoidaan Kotilo ry:n hallitukselle. Työterveyshuollon työpaikkakäynnit järjestetään erillisen suunnitelman mukaisesti tai tarvittaessa. Viimeisimmät käynnit olivat v. 2018.

Alkusammutuskoulutuksia järjestetään työntekijöille joka kolmas vuosi (viimeksi 9/2017). Turvakävelyjä järjestetään sekä asukkaille, työntekijöille ja opiskelijoille säännöllisesti ja aina perehdytyksen yhteydessä. Yhteistyötä tehdään palo- ja pelastustoimen kanssa erityisesti suunnitelmien ja tarkastusten yhteydessä.

Ulko-ovet pidetään lukittuina. Asukkailla ja henkilökunnalla on henkilökohtaiset avaimet. Ulko-ovella on ovisummeri vierailijoita varten. Tarvittaessa ulko-ovet saadaan auki manuaalisesti.

Vartijan palvelut ovat saatavilla kaikkina aikoina – palvelut ostetaan Savonlinnan Vartiointi Oy:ltä. Henkilökunnalla on hälytyslaite, jolla saa nopean yhteyden vartiointiliikkeeseen. Paikalle hälytetään tarvittaessa myös poliisi. Yksikössä on 2 valvontakameraa ulkoaulassa, joista kuvat ohjautuvat Erikan yhteisössä olevalle monitorille. Yhteisön tiloissa kokeiltiin kevään-syksyn 2019 aikana mm. Lumo -kuvapuhelinta, jolla saadaan yhteys Neitsytkadun toimipisteen päivystäjään.

#### 4.4.1 Henkilöstö

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

a) Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne?

Henkilöstön määrää ja rakennetta suunniteltaessa on noudatettu STM:n Mielenterveyskuntoutujien asumispalveluja koskevaa kehittämissuosituksista (2007/ päivitetty 2015).

Vakituisessa työsuhteessa olevat työntekijät täyttävät sosiaalihuollon henkilöstölle asetetut kelpoisuusehdot. Lisäksi heillä on psykiatrian/ mielenterveys- ja päihdetyön lisäkoulutusta.

Ajantasaista henkilöstöluetteloa ylläpidetään Työvuoro Velho – järjestelmässä.

b) Mitkä ovat yksikön sijaisten käytön periaatteet?

Yli kolme kuukautta pitemmät sijaisuudet kuten vanhempainlomien ja vuorotteluvapaiden työntekijätarve ilmoitetaan haettavaksi TE-keskuksen internet- sivuston kautta sekä omilla kotisivuilla

Lyhyisiin sijaisuuksiin ja ns. keikkatyöhön rekrytoidaan työpisteissämme opiskelijoita olleita ja tutuiksi tulleita, ammattikoulutuksen saaneita lähi- tai sairaanhoitajia tai alan opiskelijoita.

c) Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Henkilöstön määrä ja osaaminen määräytyvät kuntoutujien tarpeiden mukaan. Työntekijöiden työssä jaksamista tuetaan määrällisesti hyvin mitoitettulla ja riittävästi koulutetulla henkilöstöresurssilla. Työkierto on mahdollista työntekijöiden halukkuuden mukaan. Työvuorosuunnittelussa huomioidaan henkilöstön yksilöllisiä toiveita mahdollisuuksien mukaan. TYHY-toiminta on henkilöstön tarpeista lähtevää ja toimintaa tuetaan. Yksikössä on ajantasainen sijaislista yhteystietoineen.

##### Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Lisäksi voi olla omia rekrytointiperiaatteita.

a) Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Koska on kyse kuntoutujien kodeissa tapahtuvasta toiminnasta, on erityisesti huomioitava henkilöstön soveltuvuus ja luotettavuus tehtävään. Kelpoisuusvaatimuksista tiedotetaan avoimesti hakuprosessissa. Hakijoista kutsutaan osa haastatteluun ja tehdään yhteenveto asetettujen kriteerien perusteella. Haastattelun tekevät toiminnanjohtaja, hallituksen puheenjohtaja ja yksi hallituksen jäsen.

Vakinaiset toimet ilmoitetaan haettavaksi sisäisesti Hilka-järjestelmän kautta tai TE-keskuksen internet- sivuston kautta sekä omilla kotisivuilla. Opinto- ja työtodistusten lisäksi valintaan vaikuttaa hakijan haastattelu/ tunteminen.

Lisäksi tarkistetaan sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilön ammattioikeutta koskevat tiedot sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (JulkiTerhikki/JulkiSuosikki)

b) Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon erityisesti asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus?

Hakuprosessiin liittyvässä haastattelussa, työhistoriassa ja koulutustaustassa huomioidaan nämä seikat.

#### **Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydenniskoulutuksesta**

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

Yksikössä on erillinen perehdytysohjelma. Tiimivastaava vastaa oman tiimensä uuden työntekijän perehdytyksestä. Harjoittelun ohjaaja perehdyttää oman opiskelijansa. Perehtyjä täyttää erillistä perehdytyslomaketta, jonka tiimivastaava palauttaa täytettynä palvelupäällikölle.

b) 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).

Jokaisella on velvollisuus viipymättä tuoda epäkohdat esimiehen tietoon. Korjaamista vaativat toimet käsitellään johtoryhmässä ja toimenpiteisiin ryhdytään tarpeen mukaan.

c) Miten henkilökunnan täydenniskoulutus järjestetään?

Henkilöstön ammattitaitoa ylläpidetään sekä sisäisillä että ulkoisilla koulutuksilla. Kotilo ry:n omaa koulutusta järjestetään räätälöidysti tarpeiden mukaan. Yhteistyötä tässä tehdään erityisesti Itä-Savon sairaanhoitopiirin, Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulun, SPR:n, pelastuslaitoksen ja MAPA-kouluttajien kanssa. Lisäksi järjestetään kehittämispäiviä, joihin sisältyy myös koulutusta. Kehittämispäivät järjestetään toiminnanjohtajan ja hallituksen puheenjohtajan vetäminä, joilla on kokemusta kouluttajina ja myös erilaista substanssiosaamista.

#### **4.4.2 Toimitilat**

Tilojen käytön periaatteet

Asumisyhteisöistä löytyvät asukkaiden omien huoneiden/ huoneistojen lisäksi yhteiset tilat, keittiö aamu- ja iltapalojen valmistamista sekä ruokailua varten, olohuone asukastovereiden yhteiseen ajanviettoon ja tv:n katseluun, sauna- ja pesutilat, miehille ja naisille erilliset WC-tilat sekä neljä parvekettä. Huoneensa jokainen voi halutessaan sisustaa omilla huonekaluillaan ja tavaroillaan.

Lisäksi Erikan asukkaiden käytössä on taloyhtiön kuntoiluhuone ja piha-alue.

Toimisto- ja henkilöstötilat WC- ja pesutiloineen löytyvät pohjakerroksesta.

Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty?

Asukkaiden käytössä on 3 pyykkikonetta, silitysraudat, mankeli ja taloyhtiön kuivaushuone. Kuntoutujat osallistuvat pyykkihuoltoon omien voimavarojensa mukaisesti ohjaajan avustamana.



#### 4.4.3 Teknologiset ratkaisut

Kaikissa Kotilo ry:n omistamissa huoneissa/ tiloissa on sähköinen palovaroitinjärjestelmä (asennettu 7/2019), josta hälytys ohjautuu SK2-vartiointiliikkeelle. BLC huoltaa järjestelmän tarvittaessa ja huolehtii akun vaihtamisesta 3-5 vuoden välein.

Poistumistiet on merkitty kylteillä. Talon porrashuoneessa on kerroksittain vesipostit ja alkusammutuslaitteet. Tuulikaapissa ja I-kerroksen käytävien ovella on valvontakamera, jonka monitoriseuranta on Erikan yhteisön tiloissa.

Alkusammuttimet sijaitsevat kaikissa käytävä- ja eteistiloissa ja sammutuspeitteet kaikissa tiloissa, joissa on TV, uuni tai mikroaaltouuni.

Työvuorossa olevalla henkilökunnalla on mukana kuljetettava turvapainike, joka hälyttää vartiointiliikkeelle.

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

Asukas voi soittaa ohjaajan puhelimeen.

Asukkaille on varattu puhelin, jolla he saavat yhteyden Neitsytkadun yksikön yöhoitajaan, joka arvioi tilanteen ja hälyttää tarvittaessa SK2-vartiointiliikkeen vartijan tarkistamaan tilanteen.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?

Tuija Huttunen, 040 672 1690

#### 4.4.4 Terveysthuollon laitteet ja tarvikkeet

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

Jos asukas tarvitsee henkilökohtaisia apuvälineitä, ollaan yhteydessä apuvälinekeskukseen. Tarvittaessa avustamme asukasta hankkimaan lääkärinlausunnon. Asukasta ohjataan apuvälineen käytössä ja apuvälineen huollosta huolehditaan. Kotilo ry:n apuvälinevastaava Tarja Hyvärinen toimii yhdyshenkilönä Sosterin ja henkilöstön välillä.

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

Jokaisen työntekijän velvollisuus on ilmoittaa asiasta.

Terveysthuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Tuija Huttunen, 040 672 1690

## 8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5)

a) Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyviä ohjeita ja viranomaismääräyksiä?

Työntekijä allekirjoittaa vaitiolositoumuksen/ salassapito- ja käyttäjäsitoumuksen. Työntekijöille on laadittu kirjallinen tietoturvaohje Kotilo ry:n tietojärjestelmiin ja ohjelmistoihin. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus tutustua ja noudattaa ohjeita.

Palvelupäällikkö tarkistaa puolivuositain tai tarpeen mukaan asiakastietojärjestelmän logitiedot. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus ilmoittaa esimiehelleen mahdollisista väärinkäytöksistä.

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

Perehdytysohjelma ja siihen liittyvä aineisto on sähköisessä muodossa Hilka-järjestelmässä. Tietoturvaohje päivitetään aina tarpeen vaatiessa ja järjestetään sisäistä koulutusta. Työntekijän perehdyttäjä merkitään työvuorotaulukkoon. Opiskelijan perehdyttää hänen henkilökohtainen ohjaajansa. Lomakkeet palautetaan palvelupäällikölle.

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

Tietosuojaseloste on Kotilo ry:n kotisivuilla [www.kotilo.fi](http://www.kotilo.fi) ja asukkaiden ilmoitustaululla. Asukkaalle kerrotaan tästä tulovaiheessa.

d) Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Jarkko Venäläinen, 040 551 7983

## 9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

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

Riskikartoitukset tehdään kahden vuoden välein ja niiden tulokset käsitellään työsuojelutoimikunnassa, johtoryhmässä sekä hallituksessa. Viimeisin kartoitus tehtiin syyskuussa 2018 ja siinä esille tulleet kehittämiskohteet on korjattu.

Asukkaita ja henkilökuntaa kannustetaan tuomaan havaitsemiaan puutteita esille jatkuvasti ja toimenpiteisiin ryhdytään välittömästi. Ympäristöön liittyvät riskit kartoitetaan kerran kuukaudessa kiinteistöhuollosta vastaavan työntekijän toimesta. Huomiot merkitään omalle lomakkeelle ja korjausten jälkeen kuitataan korjatuksi.

## 10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys

Savonlinna 28.11.2019

Allekirjoitus

Pirjo Hartikainen, toiminnanjohtaja

Kotilo ry

## 11 LÄHTEET

LOMAKKEEN LAADINNASSA ON HYÖDYNNETTY SEURAAVIA OPPAITA, OHJEITA JA LAATUSUOSITUKSIA:

STM julkaisuja (2007:13). Asumista ja kuntoutusta. Mielensterveyskuntoutujien asumispalveluja koskeva kehittämissuositus. [https://thl.fi/documents/470564/817072/Asumista\\_ ja\\_ kuntoutusta\\_ +stm+2007+13.pdf/6740f734-8533-482c-9d65-bd86a757e235](https://thl.fi/documents/470564/817072/Asumista_ ja_ kuntoutusta_ +stm+2007+13.pdf/6740f734-8533-482c-9d65-bd86a757e235)

STM:n julkaisuja (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 julkaisuja (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](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](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/nayta/\\_julkaisu/1083030](http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/_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/materiaalia/lomakkeet/rekisteri-jatietosuojaselosteet.html>

Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa: [http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/oppaat/6JfpsyYNj/Henkilotietolaki\\_ ja\\_ asiakastietojen\\_ kasittely\\_ yksityisessa\\_ sosiaalihuollossa.pdf](http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/oppaat/6JfpsyYNj/Henkilotietolaki_ 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>

## 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 oma toimintaa koskeva omavalvontasuunnitelma.