



SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

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).....	6
4.2.1 Palvelutarpeen arviointi	6
4.2.1 Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma	6
4.2.2 Asiakkaan kohtelu	7
4.2.3 Asiakkaan osallisuus	8
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 Hygieniäkäytännöt	12
4.3.4 Terveysten- ja sairaanhoito	12
4.3.5 Lääkehoito.....	13
4.3.6 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa.....	14
7 ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)	14
4.4.1 Henkilöstö.....	15
4.4.2 Toimitilat	17
4.4.3 Teknologiset ratkaisut.....	17
4.4.4 Terveystieteiden huollon laitteet ja tarvikkeet.....	18
8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5)	18
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	19
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	
Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt)	
18.2.2008, tehostettu palveluasuminen (muutettu palveluasumisen yksiköksi 1.8.2019 alkaen, jossa ei ole yövalvontaa)	
Palvelu, johon lupa on myönnetty	
Sosiaalipalvelutoiminta	
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta 10.4.2019
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat	

Kiinteistöhuolto/ siivous: Kiinteistöhuolto Tim Turunen
Tilitoimisto ja kirjanpito, palkkahallinto: Savonlinnan Tilikeskus Oy
Työterveyshuolto: Terveystalo Oy
Turvahälytys ja vartiointi: Savonlinnan Vartiointi ja Turvallisuuspalvelut Oy
Hissin huolto ja korjaus: Konehissit Oy
Puhelin- ja internetyhteys: BLC
Jätteenkuljetus: MPT Kuljetus Oy
Kamera- ja kulunvalvonta, ovien lukitus: BLC
Sähkötyöt: Elstec Oy
Vesi- ja viemäryöt: SLN:n LVI-Palvelu Oy
Hilkka-asiakastietojärjestelmä: Fastroi Oy
Lääketoimitukset: Savonlinnan Uusi Apteekki
Elintarvikkeet ja taloustarvikkeet; Kespro ja Citymarket
Perunat ja juurekset: Vaaran Peruna
Kalat; Erosen Kala Oy
Kananmunat: Huttulan kanala
Kespron tarvikkeiden kuljetus: Viiskulman Huolto Oy
Siivousvälineet ja -tarvikkeet: Siivousinfo Oy
Tulostinhuolto- ja toimistotarvikkeet: Konttorikonemiehet Oy
Keittiökoneet: Metos Oy

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

Ammatillisuus korostuu psyykkisesti sairastuneen kohtaamistaidoissa. Toimintaa parannetaan jatkuvalla laatu-työskentelyllä ja henkilöstön 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 kanssaihmisyyden ja yhteenkuuluvuuden tunne sekä mahdollisuus vaikuttaa ympärillä tapahtuviin asioihin.

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) 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 ja perehdytetään henkilöstö sen sisältöön.

Riskien tunnistaminen

Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit?

Vastuuvuorossa 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 uhka- ja 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 suunnitellusti.

Riskien käsitteleminen

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

Tapahtumat käsitellään heti 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. Kuntoutujaa ja omaista informoidaan tarvittaessa.

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

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

Kuntoutujan psyykkisen voimien heikentyessä arvioidaan välittömästi avun tarve ja tarvittaessa hänet saatetaan yhteispäivystykseen. Käyttäytymisen häiriöt tilastoidaan Hilikka-asiakastietojärjestelmään 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 tiiminvastaavien ja yhdistyksen hallituksen kanssa.

Korjaavat toimenpiteet

Miten yksikössä reagoitisiin esille tulleisiin epäkohtiin, laatupoikkeamiin, läheltä piti -tilanteisiin ja haittatapahtumiin?

Epäkohtiin ja poikkeamiin reagoitetaan 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.

Muutoksista tiedottaminen

Työntekijöille lähetetään henkilökohtainen viesti Hilikka-asiakastietojärjestelmän kautta ja he saavat tiedon suullisesti raporteilla sekä tiimi- ja työpaikkakokouksissa.

Uudet ohjeet päivitetään ja ne tallennetaan Hilikka-asiakastietojärjestelmään 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 ja tarpeeseen kuuluvia asioita.

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

Omaavalvonnasta vastaava henkilö tai henkilöt

Ketkä ovat osallistuneet omaavalvonnasta suunnitteluun?

Tiiminvastaavat, henkilökuntaa, palvelupäällikkö, toiminnanjohtaja, johtoryhmä ja hallitus.

Omaavalvonnasta suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:

Pirjo Hartikainen, pirjo.hartikainen@kotilo.fi, 040 551 7982

Omaavalvontasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5)

Miten yksikössä huolehditaan omaavalvontasuunnitelman päivittämisestä?

Omaavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain syyskuussa ja aina, kun toiminnassa tapahtuu muutoksia.

Omaavalvontasuunnitelman julkisuus

Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?

Hilkka- asiakastietojärjestelmässä, asukkaiden ilmoitustaululla ja Kotilo ry:n kotisivuilla www.kotilo.fi

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)

4.2.1 Palvelutarpeen arviointi

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 saadaan kirjallisena lähettävältä taholta.

Kuntoutujalle tehdään yksilöllinen kuntoutumissuunnitelma yhdessä kuntoutujan, hänen läheisensä/edustajansa ja oman ohjaajan kanssa. Suunnitelma tehdään viimeistään 1. kuntoutumiskuukauden aikana ja sitä arvioidaan viimeistään 3kk:n kuluttua ja aina tarpeen vaatiessa. Omaohjaaja laatii yhdessä kuntoutujan kanssa kuntoutumisen tavoitteet mahdollisimman konkreettisesti ja keinot tavoitteiden saavuttamiselle. Suunnitelma kirjataan ja annetaan asiakkaalle sekä toimitetaan palvelun tilaajalle.

Toimintakykyä arvioidaan TUV-mittarilla vähintään 3 kk:n välein. Toimintakykyarviot toimitetaan palvelun tilaajalle annettujen ohjeiden mukaisesti.

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

Kuntoutuja osallistuu aina kuntoutumissuunnitelman tekemiseen ja sen päivittämiseen. Kuntoutujan suostumuksella myös omainen/ läheinen voi olla mukana.

4.2.1 Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma

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

Kuntoutumissuunnitelma laaditaan Hilkka-asiakastietojärjestelmään. Kuntoutumissuunnitelman rakenne vastaa Kotilo ry:n asiakaskunnan palvelun tarpeita mahdollisimman tarkasti. Tavoitteet laaditaan yhdessä kuntoutujan ja omaohjaajan kanssa. Suunnitelman toteutumista arvioidaan päivittäin raporttien yhteydessä ja siihen tehdään tarvittavat muutokset. Tiimien kokouksissa paneudutaan suunnitelman toteutumiseen tarkemmin sekä tehdään tarvittavat muutokset kuntoutumissuunnitelmaan.

Tarvittaessa järjestetään verkostopalavereja keskeisten yhteistyötahojen kanssa (esim. kuntoutuja, oma ohjaaja, palvelupäällikkö, omainen, edunvalvoja, sosiaalityöntekijä).

Yksikkö antaa vähintään puolivuositain tai erikseen määritellyltä ajanjaksolta kuntoutujien toimintakykyä ja hoidon tarvetta koskevat ajantasaiset tiedot palveluista vastaavalle Sosterin työntekijälle. Vaadittavien asiakirjojen oikeellisuudesta huolehtii kuntoutujan omaohjaaja ja tiimivastaava. Asiakirjat tarkistetaan vielä toiminnanjohtajan ja palvelupäällikön kanssa.

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

Kirjalliset kuntoutumissuunnitelmat löytyvät Hilkka-asiakastieto järjestelmästä, jonne pääsee henkilökohtaisilla käyttäjä tunnuksilla ja salasalla. 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. Omaohjaaja

vastaa kuntoutumissuunnitelmien laadinnasta ja arvioinnista. Kuntoutuja otetaan suunnitelmien laadintaan ja toteutumisen arviointiin mukaan. Henkilökunnalle on tehty yksityiskohtaiset ohjeet Hilikka asiakastietojärjestelmään.

4.2.2 Asiakkaan kohtelu

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

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. Kuntoutujan 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.

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. Omaohjaajakeskusteluja pidetään kuntoutumissuunnitelman mukaisesti.

Kuntoutujille tehdyn kyselyn (Rajapuro A. ja Simonen S. 2018 Mielenterveyskuntoutujien itsemääräämisoikeuden toteutuminen, XAMK) mukaan asukkaat kokevat itsemääräytymisoikeutensa toteutuvan. Heidän mielipiteitänsä 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 fyysistä rajoittamista, pakkolääkitystä tai eristämistä.

Kuntoutujien kanssa yhdessä voidaan tehdä määräaikaisia 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 tarpeellisuutta arvioidaan jatkuvasti.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

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

Henkilökunnalla on velvollisuus viipymättä ilmoittaa havaitsemistaan epäkohdista toiminnanjohtajalle. Sosiaalihuoltolain 48-49 §:n mukaisesti. Toiminnanjohtaja ilmoittaa asiasta Sosterin sosiaalipalveluista vastaavalle viranomaiselle. Epäkohdalla tarkoitetaan esim. asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita ja asiakkaan kaltoin kohtelua. 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-asiakastietojärjestelmästä. Tiimivastaavat 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 asukkaan 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 palautelaatikot, 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.

Omaohjaaja pitää asiakkaan luvalla säännöllistä yhteyttä omaiseen puhelimitse, sähköpostilla tai tapaamalla. Myös omainen voi antaa joko suullista tai kirjallista palautetta ja niihin myös viipymättä vastataan.

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.

Asiakaspalauteraportti toimitetaan tilaajalle vuosittain.

Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Miten asiakaspalautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?

Asiakaspalautteet käsitellään ensin tiimivastaavien kokouksessa, jossa laaditaan ehdotus toimenpiteistä Kotilo ry:n 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 samaansa 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

<p>b) Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista</p> <p>Sosiaali- ja potilasasiamies Heli Korhonen puh: 044 417 3218 sp: heli.korhonen@sosteri.fi; postiosoite: Itä-Savon sairaanhoitopiiri, PL 111, 57101 Savonlinna käyntiosoite: Keskussairaalantie 6, 57120 Savonlinna, F-rakennus 6. Krs</p> <p>Palveluaika ma-pe klo 8–15.30</p>
<p>c) Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saaduista palveluista</p> <p>Valtakunnallinen kuluttajaneuvoja puh. 029 553 6901 (arkisin klo 9-15)</p>
<p>d) Miten yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä?</p> <p>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).</p>
<p>e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle</p> <p>Muistutukset käsitellään viipymättä johdon toimesta tarpeellisessa laajuudessa.</p>

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)

<p>4.3.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta</p>
<p>a) Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja osallisuuden edistäminen</p> <p>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.</p> <p>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 huolehtimisesta) tai omaehtoisena tai ohjattuna ulkoiluna. Ohjaajat kannustavat ja tukevat kuntoutujaa omatoimisuuteen ja arjessa selviytymiseen. Erikan välitömmässä läheisyydessä on Talvisalon ulkoilualue, joka mahdollistaa luontoliikunnan kaikkina vuodenaikoina. Lisäksi kuntoutuja voi osallistua ryhmätoimintaan, klubitalotoimintaan tai käydä työtoiminnassa. Hoivafarmitoiminta Tuhkulan maitotilalla liittyy Green Care -toimintaan, jossa voi tehdä maatilantoimia. Erikan isot parvekkeet mahdollistavat hyöty- ja koristekasvien kasvattamisen. Myös kissa Karvinen on tärkeä osa yhteisön arkielämää.</p>

Kuntoutujat osallistuvat toimintaan tavoitteellisesti oman kuntoutussuunnitelmansa ja voimavarojensa mukaan. Ryhmätoimintaa järjestetään viitenä päivänä viikossa yhdistyksen toimitiloissa. Ryhmiin voivat osallistua Kotilo ry:n palvelujen piiriin kuuluvat kuntoutujat. 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 askarrellaan, 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. Kuntoutujilla 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). Kuntoutujat saavat myös henkilökohtaista liikunnanohjausta ja kannustusta. Pieniä kuntoiluvälineitä kuten painoja, kuminauhoja yms. voi viedä tarvittaessa omaan huoneeseen. Kuntoutujien käytössä on myös polkupyörä ja kävelysauvoja, joita he voivat halutessaan käyttää yksilölenkeillä. Erikassa on myös taloyhtiön kuntosali, jota kuntoutujat voivat halutessaan käyttää.

Kuntoutujilla on mahdollista työskennellä Kotilon omissa toimipisteissä keittiössä, siivouksessa, vaatehuollossa ja erilaisissa kiinteistön huoltotehtävissä sekä pihalla ruohonleikkauksessa ja lumitöissä. Työstä maksetaan kannustusrahaa, millä on tärkeä vaikutus kuntoutujan motivoitumiseen.

Kuntoutukseen kuuluu tukemista päivittäisissä toiminnoissa, fyysisen sekä psyykkisen terveyden kokonaisvaltaista ylläpitoa ja psykososiaalista ja lääkkeellistä hoitoa. Hoitoratkaisut ovat yksilöllisiä ja vaativat ohjaajalta tuntemusta, kohtaamistaitoja ja joskus luoviakin ratkaisumalleja.

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?

Kuntoutujien toimintakykyä, hyvinvointia ja toimintaa arvioidaan jokaisessa työvuorossa ja kirjataan Hilikka-asiakastietojärjestelmään. Ryhmätoiminnan ohjaajat keskustelevat säännöllisesti kuntoutujan ja hänen omaohjaajansa kanssa tavoitteista ja millaisilla keinoilla niihin pyritään. Kuntoutumissuunnitelma päivitetään 3 kk:n välein tai tarvittaessa useammin voinnin muuttuessa. Arvioinnissa käytetään TUVA-mittaria.

4.3.2 Ravitseminen

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

Noudatamme soveltuvin osin Valtion ravitsemusneuvottelukunnan Ravitsemushoitosuositusta (2010), Ravitsemussuositusta ikääntyneille (2020) ja Juomilla on väliä – harkitse mitä juot -ohjetta. Ruoka valmistetaan Erikan kotikeittiöissä (3) yhdessä kuntoutujien kanssa.

Ohjaajat valvovat 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). Yöpaaston pituus voi olla enintään 11 tuntia. 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. Normaalipainoon 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. Juhlapyhät ja kuntoutujien syntymäpäivät kattaussineen toteutetaan kodinomaisina. 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. Sisäisessä koulutautumisessa hyödynnämme THL:n kirjallisia ohjeita ja opasvideoita.

Ohjaajat seuraavat, ohjaavat ja tarvittaessa auttavat asukkaita henkilökohtaisen hygienian hoidossa, vaatehuollossa ja oman huoneen siivoamisessa. Ohjaajat ja siistijä huolehtivat tilojen puhtaudesta erillisen siivoussuunnitelman mukaan. Lisäapua ostetaan ulkopuoliselta siivousalan yrittäjältä tarvittaessa esim. vakavan epidemian aikana. Tartuntatauti- ja epidemioiden osalta siivouksessa noudatetaan tarpeen mukaisia erillisohteja, joita saadaan esim. Sosterilta, THL:lta ja työterveyslaitokselta.

Yksikössä noudatetaan hyvää käsi- ja yskimishygieniaa sekä aseptisia työtapoja, joilla ehkäistään infektio- ja tartuntatauti- ja ehkäistään niiden leviämistä ja hoitoon liittyviä infektioita. Infektioiden torjuntaan kuuluvat asiallinen pukeutuminen ja suojainten käyttö lähihoidossa. Työasusta ja siisteydestä huolehtii jokainen työntekijä itse. Työnantaja maksaa pukupesurahaa ja kustantaa esim. työliivit. Työasujen hihat tulee olla kynnänpää tasolle yl-täviä tai sitä lyhyempiä.

Yksikössä on 3 kk:n henkilösuojainvarasto (kirurgisia suu-nenäsuojuksia, suojaessuja, suojakäsineitä). Lisäksi jokaiselle ohjaajalle on hankittu henkilökohtainen kokokasvovisiiri. Epidemiatilanteissa noudatetaan erillisiä kirjallisia ohjeita, jotka noudattavat THL:n, STM:n ja Sosterin antamia ohjeita.

Ruokailutilojen yhteydessä on käsi- ja pesumahdollisuudet. Käsi- ja pesuainepumput ovat kaikissa toimitt-loissa. WHO:n käsihygieniajulisteita on esillä sopivissa paikoissa. Niissä kuvataan, kuinka puhdistaa kädet oikein ja toimivalla tekniikalla. Ruokatarviketoimitusten laatu tarkistetaan heti silmämääräisesti ja ruuanvalmistami-sen 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 pneumo-nia- ja hepatiittirokotteet vakinaisille työntekijöille.

Yksiköllä on omia hygieniiohjeita, joiden ajantasaisuudesta huolehtii Kotilo ry:n hygieniavastaava Tarja Hyväri-nen. Yksikön infektioita seurataan systemaattisesti ja ryhdytään tarvittaviin toimenpiteisiin. Lääkehoitoa vaativat infektio- ja tartuntataudit kirjataan ylös Hilikka-asiakastietojärjestelmästä löytyvälle lomakkeelle ja niistä tehdään yhteenveto ker-ran vuodessa toukokuussa.

Yksikkö noudattaa Kiinteistö Oy Savonlinna Erkonkatu 7:n jätehoitosuunnitelmaa.

4.3.4 Terveystiet- 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 Hilikka-asiakastietojärjestelmässä. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus tutustua ja noudattaa ohjeita. Ohjeita päivitetään tarvittaessa.

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.

Omaohjaaja keskustelee 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. Terveystiedon edistäminen perustuu kuntoutujan omiin toiveisiin ja painottuu yksikön keskeisiin teemoihin: toipumisorientaatioon, Green Care -toimintaan ja yhteisöllisyyteen.

c) Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Kunkin tiimin tiimivastaava, joka on koulutukseltaan sairaanhoitaja.

Käytännön toiminnassa jokaisella ohjaajalla on velvollisuus toimia yhteisten kuntoutumissuunnitelmien mukaisesti, joihin sisältyy terveyden- ja sairaanhoitoa. Kaikilla sosiaali- tai terveysalan tutkinnon omaavilla työntekijöillä on lääkeluvat ja he osallistuvat lääkehoidon toteutukseen.

4.3.5 Lääkehoito

a) Miten toimintayksikön lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

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-asiakastietojärjestelmässä. Päivityksen yhteydessä tehdyistä muutoksista informoidaan henkilökuntaa Hilikka-asiakastietojärjestelmän kautta.

Lääkehoitoon osallistuva henkilökunta suorittaa lääkehoidon tentit ja lääkehoitosuunnitelman mukaiset näytöt viiden vuoden välein. Koulutus ja siihen kuuluva tentti on ostettu ProEdu Oy:ltä. Lääkehoitoluvat myöntää Itä-Savon sairaanhoitopiirin perusterveydenhuollon johtava lääkäri.

Lääkkeet säilytetään lukituissa kaapeissa, lukitussa huoneessa. Lääkepoikkeamaraportit tallennetaan Hilikka-asiakastietojärjestelmään. Poikkeamat käydään läpi tiimeittäin. Tarvittaessa poikkeamista saatuun informaatioon reagoidaan välittömästi tai vuositasolla suunniteltaessa yksiköiden toimintaa.

Väärin jaetut/ annostellut lääkkeet kirjataan ko. kuntoutujan seurantatietoihin Hilikka-asiakastietojärjestelmään ja arvioidaan vaikutusta. Poikkeama käydään läpi kuntoutujan kanssa. Poikkeamasta annetaan työntekijälle henkilökohtainen palaute toiminnan korjaamiseksi ja huolellisuuden lisäämiseksi.

Yksikössä käytetään palveluasumisyksiköille tarkoitettuja Suomen apteekkariliiton kehittämiä lääkehoidon riskiarviointi työkaluja (aloitettu 5/2020). Tavoitteena on tunnistaa riskienhallintatyökalun avulla hoitoyksikön lääkitysturvallisuuden riskikohtia ja kehittää niihin suojauskeinoja esimerkiksi toimintatapoja muuttamalla. Lisäksi käytössä on lääkkeiden yhteisvaikutusarviointi. Arviointiraporttia hyödynnetään asukkaan vuosikontrollin yhteydessä lääkärin vastaanotolla, jossa kuntoutujan mukana on myös aina ohjaaja. Molemmissa prosesseissa teemme moniammatillista yhteistyötä Uuden Apteekin kanssa.

<p>b) Kuka yksikössä vastaa lääkehoidosta?</p> <p>Sairaanhoitaja/ohjaaja Satu Venäläinen sekä sairaanhoitaja/ tiimivastaava Tuija Huttunen</p>
<p>4.3.6 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa</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>
<p>Alihankintana tuotetut palvelut (määräyksen kohta 4.1.1.)</p> <p>Miten varmistetaan, että alihankintana tuotetut palvelut vastaavat niille asetettuja sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimuksia?</p> <p>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 aiheutta toisten asiakkaiden kokemusten vuoksi. Laittevalmistajien 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.</p>

7 ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)

<p>Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa</p>
<p>Miten yksikkö kehittää valmiuksiaan asiakasturvallisuuden parantamiseksi ja miten yhteistyötä tehdään muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa?</p> <p>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.</p> <p>Asukasturvallisuutta koskevat kirjalliset ohjeet käsitellään kaikissa tiimeissä. Nämä käydään läpi asukkaiden kanssa hoitajakson alussa ja kerrataan hoitajakson aikana. Uuden asukkaan tullessa on useimmiten ensin kokeilujakso ennen sairaalasta uloskirjoittamista. Tällöin arvioidaan, onko kuntoutuja yhteistyökykyinen ja yhteisöön sopeutuva.</p> <p>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.</p> <p>Yksiköllä on kirjallinen toimintamalli uhka- ja vaaratilanteissa toimimiseksi. Lisäksi henkilöstöä koulutetaan säännöllisesti aggressiivisen asiakkaan kohtaamiseen.</p> <p>Erikaan on asennettu sähköinen palovaroitusjärjestelmä, josta hälytys menee suoraan vartiointiliikkeeseen.</p>

Alkusammutuskoulutuksia järjestetään työntekijöille joka kolmas vuosi (viimeksi 9/2017). Turvakävelyjä järjestetään sekä asukkailla, 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 ovi-summeri vierailijoita varten.

Vartijan palvelut ovat saatavilla kaikkina vuorokauden aikoina. Paikalle hälytetään tarvittaessa myös poliisi. Yksikössä on 2 valvontakameraa ulkoaulassa, joista kuvat ohjautuvat Erikan yhteisössä olevalle monitorille.

Yksikön koko henkilökunta on saanut ensiapukoulutuksen (vähintään EA 1) ja sen päivittämisestä huolehditaan yhdessä SPR:n kanssa. Asianmukaisia ensiapuvälineitä on riittävä määrä.

Yksiköllä on pelastuslain (379/2011) vaatima pelastus-, sammutus- ja turvallisuussuunnitelma. Henkilökunta harjoittelee suunnitelman toimivuutta ja koulutusta järjestetään vuosittain. Asukkailla järjestetään asianmukainen informaatio.

Yksiköllä on valmiussuunnitelma poikkeusolojen varalle (esim. sähkön- ja vedenjakelun katkos tai pandemia). Henkilöstön edustajat (2) on osallistunut Sosterin järjestämään valmiussuunnitelmakoulutukseen keväällä 2019.

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). Yksikössä on vähintään AVI:n edellyttämä henkilöstöresurssi ja -rakenne. Henkilöstöresurssien tarvetta seurataan jatkuvasti.

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 tarvittaessa haettavaksi TE-keskuksen internet- sivuston kautta sekä omilla kotisivuilla

Lyhyisiin sijaisuuksiin ja ns. keikkatyöhön rekrytoidaan työpisteissämme opiskelijoina 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 Hilikka-asiakasjärjestelmän kautta tai TE-keskuksen internet-sivuston kautta sekä omilla kotisivuilla. Opinto- ja työtodistusten lisäksi valintaan vaikuttaa hakijan haastattelu/ yksikön kokemukset työntekijästä.

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 täydennyskoulutuksesta

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 täydennyskoulutus järjestetään?

Henkilöstön ammattitaitoa ylläpidetään sekä sisäisillä että ulkoisilla koulutuksilla. Koulutustarpeita kartoitetaan vuosittain pidettävissä kehityskeskusteluissa sekä erilaisilla kyselyillä. Kotilo ry:n omaa koulutusta järjestetään vuosittain laaditun koulutus suunnitelman mukaisesti. Yhteistyötä tässä tehdään erityisesti Itä-Savon sairaanhoitopiirin, Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulun, SPR:n, pelastuslaitoksen ja MAPA-kouluttajien kanssa. Lisäksi järjestetään kehittämispäiviä, joihin sisältyy myös koulutusta. Tavoitteena on, että jokainen vakainainen työntekijä saa lisä- tai täydennyskoulutusta 3pv/vuosi.

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 asukkaiden yhteiseen ajanviettoon ja tv:n katseluun, sauna- ja pesutilat, miehille ja naisille erilliset WC-tilat sekä neljä parveketta. Huoneensa jokainen voi halutesaan sisustaa omilla huonekaluillaan ja tavaroillaan.

Lisäksi Erikan asukkaiden käytössä on taloyhtiön piha-alue ja siellä oleva tupakkapaikka sekä sisällä yhteinen kuntoiluhuone.

Toimisto- ja henkilöstötilat WC- ja pesutiloineen löytyvät pohjakerroksesta.

Miten yksikön siivous ja pyykinhuolto on järjestetty?

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

Yksikössä noudatetaan kirjallista siivoussuunnitelmaa.

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.

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

tiimivastaava Tuija Huttunen, 040 672 1690

4.4.4 Terveydenhuollon 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, josta tullaan tarvittaessa tekemään arviointikäynti asukkaan apuvälineiden tarpeesta. Tarvittaessa avustamme asukasta hankimaan 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. Kotilo ry:n apuvälinevastaava Tarja Hyvärinen opastaa välineiden käyttöön ja huoltoon liittyvissä asioissa sekä toimii yhdyshenkilönä Sosterin apuvälinekeskukseen.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

tiimivastaava Tuija Huttunen, 040 672 1690

8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5)

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

Henkilötietojen käsittelyä, tietosuojalainsäädäntöä, yleisiä tietosuoja-asetuksista koskevia säännöksiä sekä palveluntilaajien erikseen antamia ohjeita käydään läpi säännöllisesti henkilökunnan kanssa.

Työntekijä allekirjoittaa vaitiolositoumuksen/ salassapito- ja käyttäjäsitoumuksen. Työntekijöille on laadittu kirjallinen tietoturvaohje Kotilo ry:n tietojärjestelmiin ja ohjelmistoihin sekä Hilikka-asiakastietojärjestelmän käyttötarkoitukseen ja vastuuseen. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus tutustua ja noudattaa ohjeita. Tietoturvaohjeet liitteineen löytyvät Hilikka-asiakastietojärjestelmän liitetiedostoista.

Yksikössä on käytössä sähköinen Hilikka-asiakastietojärjestelmä, johon jokaisella työntekijällä on henkilökohtainen käyttäjätunnus sekä salasana käyttäjätason ja työtehtävien mukaisesti. Käyttäjätunnuksia ja salasanoja voi luoda ainoastaan nimetyt vastuuhenkilöt. Järjestelmään tehdään kuntoutujan hoidon ja kuntoutumisen kannalta tarpeenmukaiset kirjaukset. Henkilökunta käsittelee kuntoutujan tietoja ainoastaan siinä määrin, mikä on hoidon tai työtehtävien kannalta välttämätöntä. Palvelupäällikkö tarkistaa puolivuositain tai tarpeen mukaan Hilikka-asiakastietojärjestelmän lokitiedot. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus ilmoittaa esimiehelleen mahdollisista väärinkäytöksistä.

Yksiköllä on käytössään internet-yhteys: sähköpostiosoite (myös suojattu), palomuri ja ajantasainen virustorjuntaohjelma. Sähköpostin turvallisen käytön varmistaa yksikön sähköpostiohjesääntö ja ohjelmistojen ajantasaisuuden IT-tuki.

Kun kuntoutuja poistuu yksikön palvelun piiristä, palvelusta syntyneet asiakirjat toimitetaan Sosterin tai muun palveluntilaajan arkistoon erillisen arkistointiohjeen mukaisesti. Kotilo ry vastaa omien tietojensa asianmukaisesta hävittämisestä.

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

Perehdytysohjelma ja siihen liittyvä aineisto on sähköisessä muodossa Hilikka-järjestelmässä. Tietoturvaohje päivitetään aina tarpeen vaatiessa ja järjestetään sisäistä koulutusta. Työntekijän perehdyttäjä merkitään

työvuorotaulukkoon. Opiskelijan perehdyttää hänen henkilökohtainen ohjaajansa. Perehdytyslomake 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 ja asukkaiden ilmoitustaululla. Asukkaalle kerrotaan tästä tulovaiheessa.
d) Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot palvelupäällikkö 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. Edellisessä riskikartoituksessa esille tulleet asiat on käsitelty ja tarvittavat toimenpiteet tehty. Asukkaita ja henkilökuntaa kannustetaan tuomaan havaitsemiaan puutteita esille jatkuvasti ja toimenpiteisiin ryhdytään välittömästi.
--

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja. Paikka ja päiväys Savonlinna 23.9.2020
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

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

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/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/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>

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.