



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..... | 9 |
| 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 Terveystenhuollon 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 | |
| Palvelu-/ Kuntoutuskoti Kotilo | |
| Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen Savonlinna | |
| Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Mielenterveyskuntoutus- ja asumispalvelut, 28 asiakaspaikkaa mielenterveyskuntoutujille | |
| Toimintayksikön katuosoite | |
| Neitsytkatu 1 | |
| Postinumero 57100 | Postitoimipaikka Savonlinna |
| Toimintayksikön vastaava esimies Pirjo Hartikainen | Puhelin 040 551 7982 |
| Sähköposti pirjo.hartikainen@kotilo.fi | |
| Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut) | |
| Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) 16.12.1985, Muutoslupa 23.10.2017 10.4.2019 Muutoslupa | |
| Palvelu, johon lupa on myönnetty Sosiaalipalvelutoiminta | |
| Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut) | |
| Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta | Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta |

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 kanssaihmissyiden 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?

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 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 puolivuosittein. Poikkeamat käydään läpi tiimeittäin. Väärin jaetut/ annostellut lääkkeet kirjataan ko. kuntoutujan seurantatietoihin ja arvioidaan vaikutusta sekä ryhdytään tarvittaviin hoitotoimiin lääkehoitosuunnitelman ohjeiden mukaisesti.

| |
|--|
| <p>Aiheutuneet väkivaltauhka- tai väkivaltilanteet käsitellään välittömästi asukkaiden ja henkilöstön kesken sekä kirjataan ns. väkivaltaomakkeelle Hilikka- asiakastietojärjestelmään. Yhteenveto vaaratapahtumista tehdään vuosittain. Tarvittaessa järjestetään jatkokäsittely työterveyshuollon kanssa yhteistyössä. Säännöt ja sopimukset kerrataan asukkaiden kanssa.</p> <p>Kuntoutujan psyykkisen voimien heikentyessä avun tarve arvioidaan välittömästi ja tarvittaessa hänet saatetaan yhteispäivystykseen. Käyttäytymisen häiriöt tilastoidaan Hilikka-asiakastietojärjestelmään ja niitä käsitellään kerran kuukaudessa tiimikokouksessa. Tarvittaessa kuntoutujan soveltuvuutta Kotilo ry:n asukkaaksi arvioidaan.</p> <p>Kaikista haittatapahtumista ja läheltä piti-tilanteista raportoidaan toiminnanjohtajalle, joka hyödyntää tietoa palvelun kehittämisessä yhdessä tiimivastaavien ja yhdistyksen hallituksen kanssa.</p> |
| <p>Korjaavat toimenpiteet</p> <p>Miten yksikössä reagoidaan esille tulleisiin epäkohtiin, laatupoikkeamiin, läheltä piti -tilanteisiin ja haittatapahtumiin?</p> <p>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.</p> |
| <p>Muutoksista tiedottaminen</p> <p>Työntekijöille lähetetään henkilökohtainen viesti Hilikka-asiakastietojärjestelmän kautta ja he saavat tiedon suullisesti raporteilla sekä tiimi- ja työpaikkakokouksissa.</p> <p>Uudet ohjeet päivitetään ja ne tallennetaan Hilikka-asiakastietojärjestelmään jokaisen työntekijän saataville. Tarvittaessa käytetään ilmoitustaulua, jota käytetään yhteisökokousten lisäksi asukkaille tiedottamiseen.</p> <p>Korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan tarvittaessa yhteistyötahoille lähettämällä sähköpostiviesti. Sosiaalitoimen ja sosiaalityöntekijöiden kanssa käydyissä kokouksissa käsitellään ajankohtaisia palvelujen tuottamiseen ja tarpeeseen kuuluvia asioita.</p> |

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

| |
|--|
| <p>Omaavalvonnasta suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt</p> <p>Ketkä ovat osallistuneet omaavalvonnasta suunnitteluun?</p> <p>Tiimivastaavat, henkilökuntaa, palvelupäällikkö, toiminnanjohtaja, johtoryhmä ja hallitus.</p> |
| <p>Omaavalvonnasta suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:</p> <p>Pirjo Hartikainen, pirjo.hartikainen@kotilo.fi, 040 551 7982</p> |
| <p>Omaavalvontasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5)</p> <p>Miten yksikössä huolehditaan omaavalvontasuunnitelman päivittämisestä?</p> <p>Omaavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain syyskuussa ja aina, kun toiminnassa tapahtuu muutoksia.</p> |
| <p>Omaavalvontasuunnitelman julkisuus</p> |

Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?

Hilkka-asiakastietojärjestelmässä, asukkaiden ilmoitustaululla 0-krs:ssa 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 3 kk:n kuluttua ja aina tarpeen vaatiessa. Oma ohjaaja laatii yhdessä kuntoutujan kanssa kuntoutumisen tavoitteet mahdollisimman konkreettisesti ja keinot tavoitteiden saavuttamiselle. Suunnitelma kirjataan ja annetaan kuntoutujalle sekä toimitetaan palvelun tilaajalle.

Toimintakykyä arvioidaan TUVA-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 arviointiin ja sen 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-asiakastietojärjestelmästä, jonne pääsee henkilökohtaisilla käyttäjätunnuksilla ja salasanalla. Kuntoutujan hoitoon osallistuvilla työntekijöillä on velvollisuus tutustua suunnitelmaan ja arvioida sen toteutumista jokaisessa työvuorossa. Lisäksi työvuorojen vaihtuessa, suullisten raporttien 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. Kuntoutujien 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.

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 asukkaan välisessä yhteistyössä. Omaohjaajakeskusteluja pidetään kuntoutumissuunnitelman mukaisesti.

Kuntoutujille tehdyn kyselyn (Rajapuro A. ja Simonen S. 2018 Mielenterveyskuntoutujien itsemääräämisoikeuden toteutuminen, XAMK) mukaan kuntoutujat 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 asukkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Yksikössä ei toteuteta fyysistä rajoittamista, pakkolääkitystä tai eristämistä. Kuntoutujan 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 sekä niiden 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. asukasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita ja asukkaan kaltoinkohtelua. Epäkohdan korjaamiseen ryhdytään viipymättä. Kotilo ry:llä on toimintaohje ja lomake, jolla työntekijä ilmoittaa asukkaan epäasiallisesta kohtelusta tai sen uhasta. Nämä löytyvät sähköisessä muodossa Hilikka-asiakastietojärjestelmästä. Tiimivastaavat huolehtivat, että jokainen työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuuskäytännöistä.

Epäasiallisesta kohtelusta asukasta kohtaan menetellään työsopimuslain ja Kotilo ry:n 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 kuntoutujan 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 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 tarjoamistaan palveluista

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

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 sosiaali- ja potilasasiamiehelle 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 kuntoutujilla 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 huolehtiminen) tai omaehtoisena tai ohjattuna ulkoiluna. Lisäksi voi osallistua ryhmätoimintaan, klubitalotoimintaan tai käydä työtoiminnassa. Hoivafarmitoiminta Tuhkulan maitotilalla liittyy Green Care -toimintaan, jossa voi tehdä maatilan töitä.

Kuntoutujat osallistuvat toimintaan tavoitteellisesti oman kuntoutussuunnitelmansa ja vointinsa mukaan. Ryhmätoimintaa järjestetään viitenä päivänä viikossa yhdistyksen toimitiloissa. Ryhmiin voivat osallistua Kotilo ry:n palvelujen piiriin kuuluvat kuntoutujat. Ryhmätoimintaa kehitetään jatkuvasti kuntoutujien, omaisten ja työyhteisön yhteisvoimin. Ryhmätoimintaa järjestetään päivä-, viikko- ja vuosisuunnitelman mukaisesti. Toiminnan suunnittelussa otetaan huomioon kuntoutujien 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 mukaan huomioiden myös kuntoutujien toiveita. Musiikin kuuntelu ja videoiden katselu sekä äänikirjojen kuuntelu ovat suosittuja. Kirjas-toauto 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 liikuntaohjausta 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.

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

Kuntoutus on laaja-alaista tukemista päivittäisissä toiminnoissa, fyysisen sekä psyykkisen terveyden kokonaisvaltaista ylläpitoa ja psykososiaalista sekä lääkkeellistä hoitoa. Hoitoratkaisut ovat yksilöllisiä ja vaativat ohjaajalta kuntoutujan tuntemusta, kohtaamistaitoja ja joskus luoviakin ratkaisumalleja.

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 kolmen (3) kuukauden välein tai tarvittaessa useammin voinnin muuttuessa. Arvioinnissa käytetään TUVA-mittaria.

4.3.2 Ravitsemus

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

Noudatamme soveltuvien osin Valtion ravitsemusneuvottelukunnan Ravitsemushoitosuosituksista (2010), Ravitsemussuosituksista ikääntyneille (2020) ja Juomilla on väliä – harkitse mitä juot -ohjetta (2017).

Oman keittiön ravitsemusalan ammattilaiset valmistavat terveellistä kotiruokaa. Paikallisia tuoreita raaka-aineita käytetään mahdollisuuksien mukaan ja valmiita aineksia käytetään mahdollisimman vähän. Myös kahvi- ja ruokaleivät paistetaan itse.

Ohjaajat valvovat kuntoutujien ruokailutilanteita ja tarpeen mukaan auttavat. Emäntä tai ohjaaja jakaa ruuan annoksina, jolloin ruokamäärät pysyvät kohtuullisina ja terveellinen ravitseminen toteutuu (=lautasmalli). Ruokaa on tarjolla tasaisesti päivän aikana (aamupala, lounas, päiväkahvi, päivällinen, iltapala). Yöpaaston pituus voi olla enintään 11 tuntia. Tarvittaessa yhteisöjen keittiöistä löytyy myöhäisiltapalaa, yöpalaa tai varhaisaamupalaa. Saunajuomat ovat pukuhuoneen jääkaapissa saatavilla. Aterioista on tehty viiden viikon kiertävä ruokalista, joka on kuntoutujien ja omaisten nähtävillä ilmoitustaululla.

Kuntoutujien ravitsemustilaa arvioidaan ja seurataan mittaamalla paino ja verenpaine vähintään kerran kuukaudessa. Ylipainoisia kuntoutujia 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, yhteisöllisinä ja kodinomaisina sekä ruokailutilanteet turvallisina ja rauhallisina. Asukkaat saavat päättää, ruokailevatko omassa yhteisössään vai ruokasalissa. Kesällä grillaamme, ruokailemme ja nautimme päiväkahveja omalla piha-alueella.

Kuntoutujien toiveita toteutetaan mahdollisuuksien mukaan. Juhlapyhät ja kuntoutujien syntymäpäivät kattaaksineen toteutetaan kodinomaisina. Myös teema-aiheisia ruokailuja järjestetään. Koristelujen teossa asukkaat saavat olla mukana. Ryhmätoiminnan leivontaryhmissä kuntoutujat pääsevät leipomaan ohjatusti. Asukkaat suunnittelevat omissa yhteisöissään aamu- ja iltapalat viikoksi. Sisältö koostuu vaihtelevasti jogurteista, viileistä ja rahkoista omissa yhteisöissä paistettaviin puolivalmiisiin riisipiirakoihin ja patonkeihin. Raaka-ainetilaukset toimivat keittiön kautta, jolloin keittiössä on tieto päivän aterioiden koostumuksesta.

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 hygieniaohteita- ja suosituksia. Tarvittaessa saamme hygieniahoitajilta ohjausta ja neuvontaa. Sisäisessä koulutautumisessa hyödynnämme THL:n kirjallisia ohjeita ja opasvideoita.

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

Yksikössä noudatetaan hyvää käsi- ja yskimishygieniaa sekä aseptisiä työtapoja, joilla ehkäistään mikrobirtuntoja 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 kynnärpäätasolle yltyviä tai sitä lyhyempiä.

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

Ruokailutilojen yhteydessä on käsienspesumahdollisuudet. Käsihuuhdepumput on sijoitettu seinälle kaikissa toimitiloissa. WHO:n käsihygieniajulisteita on esillä sopivissa paikoissa. Niissä kuvataan, kuinka puhdistaa kädet oikein ja oikealla tekniikalla.

Ruokatarviketoimitusten laatu tarkistetaan heti silmämääräisesti ja ruuanvalmistamisen yhteydessä maistamalla.

Kotilo ry:ssä 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 pneumonia- ja hepatiittirokotteet vakinaisille työntekijöille.

Yksiköllä on omia hygieniaohteita, joiden ajantasaisuudesta huolehtii Kotilo ry:n hygieniavastaava/ ohjaaja Tarja Hyvärinen. Yksikön infektioita seurataan systemaattisesti ja ryhdytään tarvittaviin toimenpiteisiin. Lääkehoitoa vaativat infektiot kirjataan Hilikka-asiakastietojärjestelmästä löytyvälle lomakkeelle ja niistä tehdään yhteenveto kerran vuodessa toukokuussa.

Yksikkö noudattaa Kiinteistö Oy Savonlinnan Neitsytkatu 1:n Jätehuoltosuunnitelmaa.

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 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 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.

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 sairaanhoidtoa. 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 tiloissa ja jaetaan erillisessä lääkehuoneessa. 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 riskienarviointityökaluja (aloitettu 5/ 2020). Tavoitteena on tunnistaa riskienhallintatyökalun avulla hoitoyksikön lääkitysturvallisuuden riskikohtia ja kehittää niihin suojauksia esimerkiksi toimintatapoja muuttamalla. Lisäksi käytössä on lääkkeiden yhteisvaikutusarviointi. Arviointiraporttia hyödynnetään asukkaan vuosikontrollin yhteydessä lääkärin vastaanotolla, jossa kuntoutujan mukana on aina myös ohjaaja. Molemmissa prosesseissa teemme moniammatillista yhteistyötä Uuden Apteekin kanssa.

| |
|---|
| |
| <p>b) Kuka yksikössä vastaa lääkehoidosta?</p> <p>Sairaanhoitaja (YAMK)/ tiimivastaava Heidi Kristersson</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. 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.</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 hoitojakson alussa ja kerrataan hoitojakson 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. Yhteenvedo käsitellään työsuojelutoimikunnassa ja mahdollisista puutteista sekä korjausta vaativista toimista raportoidaan Kotilo ry:n hallitukselle. Työterveyshuollon työpaikkakäynnit järjestetään erillisen suunnitelman mukaisesti tai tarvittaessa.</p> |

Yksiköllä on kirjallinen toimintamalli uhka- ja vaaratilanteissa toimimiseksi. Lisäksi henkilöstöä koulutetaan säännöllisesti aggressiivisen asiakkaan kohtaamiseen. Sprinkleri -sammutusjärjestelmä asennettiin keväällä 2019. 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 henkilökohtainen kulunvalvonta. Kulunvalvontatietoja käytetään ainoastaan, mikäli se on tarpeellista asukkaan tai henkilökunnan turvallisuuden takia tai epäiltäessä rikollista toimintaa. Ulko-ovella on ovikello ja puhelinnumero vierailijoita varten. Vartijan palvelut ovat saatavilla ja käytettävissä kaikkina vuorokauden aikoina. Paikalle hälytetään tarvittaessa myös poliisi. Yksikössä on tallentava kameravalvonta.

Yksikön koko henkilökunta on saanut ensiapukoulutuksen (vähintään EA 1) ja sen päivittämisestä huolehditaan yhteistyössä 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. Asukkaille 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 kehittämissuosituksia (2007/ päivitetty 2015). Yksikössä on vähintään AVI:n luvan edellyttämä henkilöstöresurssi ja -rakenne. Henkilöstöresurssia arvioidaan 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 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 mitoitetulla ja riittävästi koulutetulla henkilöstöresurssilla. Työkierto on mah-

| |
|--|
| <p>dollista työntekijöiden halukkuuden mukaan. Työvuorosunnittelussa huomioidaan henkilöstön yksilöllisiä toiveita mahdollisuuksien mukaan. TYHY-toiminta on henkilöstön tarpeista lähtevää ja toimintaa tuetaan. Yksikössä on ajantasainen sijaislista yhteystietoineen.</p> |
| <p>Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet</p> <p>Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Lisäksi voi olla omia rekrytointiperiaatteita.</p> |
| <p>a) Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?</p> <p>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.</p> <p>Vakinaiset toimet ilmoitetaan haettavaksi sisäisesti Hilikka-asiakastietojärjestelmän kautta tai TE-keskuksen internet-sivuston kautta sekä omilla kotisivuilla. Opinto- ja työtodistusten lisäksi valintaan vaikuttaa hakijan haastattelu/ yksikön kokemukset työntekijästä.</p> <p>Lisäksi tarkistetaan sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilön ammattioikeutta koskevat tiedot sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (JulkiTerhikki/JulkiSuosikki)</p> |
| <p>b) Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon erityisesti asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus?</p> <p>---</p> |
| <p>Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta</p> |
| <p>a) Miten yksikössä huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.</p> <p>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.</p> <p>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).</p> <p>Jokaisella on velvollisuus viipymättä tuoda epäkohdat esimiehen tietoon. Korjaamista vaativat toimet käsitellään johtoryhmässä ja toimenpiteisiin ryhdytään tarpeen mukaan.</p> |
| <p>c) Miten henkilökunnan täydennyskoulutus järjestetään?</p> <p>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 ja Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulun kanssa. Lisäksi järjestetään kehittämispäiviä, joihin sisältyy myös koulutusta. Tavoitteena on, että jokainen vakainainen työntekijä saa lisä- tai täydennyskoulutusta 3 pv/vuosi.</p> |

4.4.2 Toimitilat

Tilojen käytön periaatteet

Yksikkö jakautuu kolmeen asumisyhteisöön. Asumisyhteisöistä löytyvät asukkaiden omien huoneiden lisäksi yhteiset tilat ja keittiö aamu- ja iltapalojen valmistamista varten sekä olohuone asukastovereiden yhteiseen ajanviettoon ja tv:n katseluun. Lisäksi yhteisöjen päädyissä on pienet oleskelutilat ja hissiaulassa erkkerit, joita voi hyödyntää esim. musiikin kuunteluun, lukemiseen tai tietokoneella toimiseen. Kahdella yhteisöllä on oma lasitettu parveke, jossa voi istuskella pienellä porukalla. Huoneensa jokainen voi halutessaan sisustaa omilla huonekaluillaan ja tavaroillaan.

Kotilossa on kaikille yhteinen ruokasali, saunatilat ja harrastetila sekä varastotiloja. Pohjakerroksen käytävältä löytyy paikka kuntopyörälle. Yhteisessä käytössä on myös oma piha-alue, joka on suunniteltu Green Care – periaatteella. Pihalla on kasvihuone ja erilaisia istutuksia sekä viihtyisiä oleskelupaikkoja. Pihalla on erillinen tupakkakoppi, josta savu ei kulkeudu sisälle. Lisäksi kuntoutujat voivat ohjatusti käyttää Erkonkatu 7:n kuntoilutilaa.

Yksikössä on hissi, joka helpottaa liikkumista. Peseytymistiloissa mahtuu liikkumaan myös apuvälineiden kanssa. Käytävillä on kävelyä helpottavat kaiteet.

Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty?

Yksikössä noudatetaan kirjallista siivoussuunnitelmaa. Yksikössä on pyykkitupa, jossa on asianmukainen pyykkihuoltovarus. Pyykkihuollosta vastaa siistijä. Kuntoutujat osallistuvat pyykkihuoltoon omien voimavarojensa mukaisesti ohjaajan avustamana. Jokaisessa kerroksessa on lukittavat siivouskomerot, joissa perussiivousvarustus. Siivouskeskus sijaitsee talon pohjakerroksessa, jossa kaikki tarpeellinen siivoukseen liittyvä välineistö sekä erikseen lukittava säilytystila pesuaineille.

4.4.3 Teknologiset ratkaisut

Yksikössä on automaattinen savuilmamaisimilla varustettu paloilmajärjestelmä. Turva- ja merkkivalaisimet sekä sprinkleri ja alkusammuttimet. Kaikille laitteille on laadittu kunnossapito-ohjelma, jota noudatetaan ja toimenpiteet dokumentoidaan. Laitteiden ylläpitäjä on BLC-turva, tarkastukset tekevät riippumaton, kansallinen Inspecta Oy joka kolmas vuosi, viimeksi keväällä 2019.

Alkusammuttimet sijaitsevat kaikissa käytävä- ja eteistiloissa ja sammutuspeitteet kaikissa tiloissa, joissa on TV, uuni tai mikroaaltouuni. Kiinteistöön on asennettu automaattinen sammutusjärjestelmä (sprinkleri).

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

Asukas voi soittaa ohjaajan puhelimeen. Tarvittaessa hankitaan esimerkiksi turvarannekkeita. Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?

Sairaanhoitaja/ varavastaava Pekka Ähkynen, 044 551 7986

4.4.4 Terveysthuollon laitteet ja tarvikkeet

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

Jos kuntoutuja tarvitsee henkilökohtaisia apuvälineitä, ollaan yhteydessä apuvälinekeskukseen, josta tullaan tarvittaessa arvioimaan kuntoutujan apuvälineiden tarve. Tarvittaessa avustamme asukasta hankkimaan lääkärinlausunnon. Kuntoutujaa ohjataan apuvälineiden käytössä ja apuvälineiden huollosta huolehditaan. Kotilo ry:n apuvälinevastaava/ ohjaaja Tarja Hyvärinen toimii yhdyshenkilönä Sosterin ja henkilöstön välillä.

Yksikössä on asukkaiden yhteiskäyttöön tarkoitettuja apuvälineitä: suihkutuoli, käsijohteet käytävillä, vessoissa tukikahvoja, seniorituoleja ja -sänkyjä, ruokailun apuvälineitä, liukastumisen estomattoja, irrotettavat sängynlaidat ja pyörätuoli. Lisäksi nostamisen/ siirtämisen apuna ovat mm. siirto- ja kävelyvyöt ja huonosti liikkuvien asukkaiden vuoteisiin on laitettu evakuointipatjan päällinen.

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

Jokaisen työntekijän velvollisuus on ilmoittaa asiasta. Kotilo ry:n apuvälinevastaava/ ohjaaja Tarja Hyvärinen opastaa välineiden käyttöön ja huoltoon liittyvissä asioissa sekä toimii yhdyshenkilönä Sosterin apuvälinekeskukseen.

Terveysthuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot:

Sairaanhoidtaja/ ohjaaja Pekka Ähkynen, 044 551 7986

8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5)

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

Henkilötietojen käsittelyä, tietosuojalainsäädäntöä, yleisiä tietosuojasetuksista koskevia säännöksiä sekä palveluntarjoajien erikseen antamia ohjeita käydään läpi säännöllisesti henkilökuntakouduksissa.

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), palomuuuri ja ajantasainen virustorjuntaohjelma. Sähköpostin turvallisen käytön varmistaa yksikön sähköpostiohjesääntö ja ohjelmistojen ajantasaisuuden IT-tuki.

| |
|--|
| <p>Kun asukas poistuu yksikön palvelun piiristä, palvelusta syntyneet asiakirjat toimitetaan Sosterin tai muun palveluntilaajan arkistoon erillisen arkistointiohjeen mukaisesti. Kotilo ry vastaa omien tietojensa asianmukaisesta hävittämisestä.</p> |
| <p>b) Miten huolehditaan henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksesta?</p> <p>Perehdytysohjelma ja siihen liittyvä aineisto on sähköisessä muodossa Hilkka-asiakastietojärjestelmässä. Tietoturvaohje päivitetään aina tarpeen vaatiessa ja järjestetään sisäistä koulutusta. Työntekijän perehdyttäjä merkitään työvuorotaulukkoon. Opiskelijan perehdyttää hänen henkilökohtainen ohjaajansa. Perehdytyslomake palautetaan palvelupäällikölle.</p> |
| <p>d) Missä yksikkönne rekisteriseloste tai tietosuojaseloste on julkisesti nähtävissä? Jos yksikölle on laadittu vain rekisteriseloste, miten asiakasta informoidaan tietojen käsittelyyn liittyvistä kysymyksistä?</p> <p>Tietosuojaseloste on Kotilo ry:n kotisivuilla www.kotilo.fi ja asukkaiden ilmoitustaululla. Asukkaalle kerrotaan tästä tulovaiheessa.</p> |
| <p>d) Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot</p> <p>Palvelupäällikkö Jarkko Venäläinen, 040 551 7983</p> |

9 YHTENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

| |
|---|
| <p>Asiakkailta, henkilökunnalta ja riskinhallinnan kautta saadut kehittämistarpeet ja aikataulu korjaavien toimenpiteiden toteuttamisesta.</p> <p>Riskikartoitukset tehdään kahden vuoden välein ja niiden tulokset käsitellään työsuojelutoimikunnassa, johtoryhmässä sekä hallituksessa. Edellisessä riskikartoituksessa esille tulleet asiat on käsitelty ja tarvittavat toimenpiteet tehty. Seuraava riskikartoitus tehdään syksyllä 2020.</p> <p>Asukkaita ja henkilökuntaa kannustetaan tuomaan havaitsemiaan puutteita esille jatkuvasti ja tarvittaviin toimenpiteisiin ryhdytään välittömästi.</p> |
|---|

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)

| |
|---|
| <p>Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.</p> <p>Paikka ja päiväys</p> <p>Savonlinna 23.9.2020</p> |
| <p>Allekirjoitus</p> <p>Pirjo Hartikainen, toiminnanjohtaja Kotilo ry</p> |

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.