



## SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

### SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT .....	2
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET .....	3
3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO .....	4
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN .....	7
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET .....	7
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA .....	11
7 ASIAKASTURVALLISUUS .....	16
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN .....	21
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA .....	22
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA .....	22



**1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT**

Palveluntuottaja

Nimi: Kotilo ry Y-tunnus 0625736-8

Kunta

Kunnan nimi: Savonlinna

Kuntayhtymän nimi: Itä-Savon sairaanhoitopiiri

Sote-alueen nimi Etelä-Savo

Toimintayksikkö:

Nimi: Kuntoutumis- ja palvelukoti Erika \_\_\_\_\_

Katuosoite: Erkonkatu 7 \_\_\_\_\_

Postinumero: 57100 Postitoimipaikka: Savonlinna

Sijaintikunta yhteystietoineen: Savonlinna

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä:

Mielenterveyskuntoutus- ja asumispalvelut, 9 asiakaspaikkaa mielenterveyskuntoutujille

Esimies: Tuija Huttunen \_\_\_\_\_

Puhelin 0444934725 Sähköposti: tuija.huttunen@kotilo.fi

**Toimintalupatiedot**

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

Palvelu, johon lupa on myönnetty Sosiaalipalvelutoiminta

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Rekisteröintipäätöksen ajankohta: 10.4.2019

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat: \_\_\_\_\_

**Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.**



Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden?

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmaa?

Kyllä  Ei

## 2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

### Toiminta-ajatus

Kuntoutumis- ja palvelukoti Erikan toiminnan tarkoituksena on tuottaa palvelukotiasumista ja kuntoutumis-palvelua täysi-ikäisille mielenterveyskuntoutujille. Palvelukodissa on 9 asukapaikkaa. Kodin asukkaat tarvitsevat hoitoa ja ohjaamista toimintakyvyn alenemisen takia. Toiminnallamme edistämme kuntoutujien hyvinvointia, elämänlaatua ja yhteiskuntaan integroitumista. Kaikilla asukkailla on kirjallinen kuntoutumissuunnitelma, jota asukas ja omaohjaaja työstävät yhdessä. Myös kuntoutujan läheisen toivotaan osallistuvan prosessiin. Kuntoutumissuunnitelmassa yhdistellään kuntoutujalle sopivia ja realistisia hoitomuotoja, jotka perustuvat psykososiaaliseen kuntoutukseen, terveydentilan kokonaisvaltaiseen hoitoon ja kuntoutujan elämäntilanteen hallintaan. Kuntoutus voi olla korjaavaa tai ennaltaehkäisevää ja hyvin kroonistuneesti sairastuneilla haittoja minimoivaa. Asukkailla on myös mahdollisuus elää palvelukodissa elämänsä loppuun saakka.

Asumisyhteisöistä löytyvät asukkaiden omien huoneiden/ huoneistojen lisäksi yhteiset tilat, keittiö aterioiden 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 halutessaan 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.

Erikan keskeiset kuntoutumista edistävät toiminnot liittyvät toipumisorientaatioon, Green Care -toimintaan ja yhteisöllisyyteen. Nämä toteutuvat omaohjaajasuhteessa, palvelukodin omassa yhteisöllisessä toiminnassa, arkiaskareissa/ elämänhallinnassa tai omaehtoisena tai ohjattuna ulkoiluna tai muuna harrasteena. Kuntoutuja voi osallistua yksilö- ja ryhmätoimintaan, Klubitalotoimintaan tai käydä työtoiminnassa Telakalla. Lisäksi Green Care -toimintaamme kuuluu sosiaalipedagoginen hevostoiminta Kessilänmäen tallilla. Luontolähtöistä toimintaa tukee myös Neitsytkatu 1:n terapeutin piha-alue, jossa on mahdollisuus esimerkiksi puutarhanhoitoon ja viihtyisään oleskeluun.

Kuntoutujat osallistuvat toimintaan tavoitteellisesti yksilöllisen kuntoutussuunnitelmansa ja vointinsa mukaan. Ryhmätoimintaa järjestetään viitenä päivänä viikossa yhdistyksen toimitiloissa. Toiminnasta vastaa kaksi ryhmätoiminnan ohjaajaa. Ryhmiin voivat osallistua Kotilo ry:n palvelujen piiriin kuuluvat asiakkaat. Ryhmätoimintaa kehitetään jatkuvasti asiakkaiden, omaisten ja työyhteisön yhteisvoimin. Ryhmätoimintaa järjestetään päivä-, viikko- ja puolivuotissuunnitelman mukaisesti. Toiminnan suunnittelussa otetaan huomioon kuntoutujien yksilölliset taidot, tarpeet ja toiveet sekä niiden muuttuminen.

Hoitotyötä tekevillä ohjaajilla on sosiaali- ja/tai terveysalan koulutus sekä erilaista täydennyskoulutusta mielenterveysalalta.



# Kotilo ry

## Arvot ja toimintaperiaatteet

Yksikön toimintaa ohjaavat arvot kertovat työyhteisön tavasta tehdä työtä. Toimintaperiaatteet kuvaavat palvelun tavoitteita ja asiakkaan asemaa.

## Toinen toistensa kunnioittaminen

Palvelukodissa arvostetaan kuntoutujien itsemääräämisoikeutta, täysivaltaisuutta, yksilöllisyyttä ja turvallisuutta.

## Ammatillisuus

Ammatillisuus korostuu psyykkisesti sairastuneen kohtaamistaidoissa sekä kuntoutujan kokonaistilanteen huomioidussa. Toimintaa parannetaan jatkuvalla laatu-työskentelyllä ja henkilöstön osaamisen kehittämisellä.

## Avoimuus – luotettavuus

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

## Yhteisöllisyys

Yhteisöllisyys rakentuu yhteisön jäsenten välisissä vuorovaikutussuhteissa, joista muodostuu kanssaihmisyyden ja yhteenkuuluvuuden tunne sekä mahdollisuus vaikuttaa ympärillä tapahtuviin asioihin.

## 3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

### RISKIENHALLINTA

#### Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia arvioidaan säännöllisesti asiakkaan näkökulmasta. Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Haittatapahtumat analysoidaan ja hyödynnetään. Toiminnassa hyödynnetään Turvallisia sote-palveluja: opas sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisille (STM/ THL 2018).

**Palvelun tuottamiseen liittyvät riskit;** ammattitaitoinen ja riittävä henkilöstö, sitoutuminen palvelukuvauksen ja asiakaskohtaisen kuntoutumissuunnitelman mukaiseen toimintaan. Vastuussa vastaava sairaanhoitaja, palvelupäällikkö ja toiminnanjohtaja.

**Tietoturvaan liittyvät riskit;** henkilötietojen käsittely; Kotiloon on laadittu tietosuojan ja tietoturvallisuuden omavalvontasuunnitelma. Asiasta tiedotetaan ja koulutusta järjestetään tarvittaessa. Työsopimusta allekirjoittaessaan tai työnantajan erikseen pyytäessä, työntekijä sitoutuu noudattamaan tietosuojan ja tietoturvallisuuden omavalvontasuunnitelman ohjeita. Vastuussa jokainen työntekijä, vastaava sairaanhoitaja ja palvelupäällikkö.

**Lääkehoitoon liittyvät riskit;** osaamisen varmistaminen/ lääkehoitoluvat, lääkkeiden asianmukainen säilyttäminen, lääkepoikkeamat ja niihin reagointi. Vastuussa vastaava sairaanhoitaja/lääkevastaava ja toiminnanjohtaja.

**Henkilöstöön liittyvät riskit;** riittävyys, jaksaminen, aggressiiviset asiakkaat, motivoituneisuus, infektiot. Vastuussa vastaava sairaanhoitaja, palvelupäällikkö ja toiminnanjohtaja.



**Tiloihin ja laitteisiin liittyvät riskit;** paloturvallisuus, liikkumisen turvallisuus, asianmukaiset ja tarpeelliset välineet. Vastuussa vastaava sairaanhoitaja, palvelupäällikkö ja toiminnanjohtaja.

## **Riskienhallinnan työnjako**

Henkilökunta on aktiivisesti mukana omavalvonnan suunnittelussa, toteuttamisessa ja kehittämisessä. Tukena on koulutettu työsuojeluvaltuutettu ja työsuojelutoimikunta. Riski- ja vaara-arvioinnit tehdään sovittu 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.

## **Riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeet**

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

Asukas- ja henkilöstöturvallisuutta koskevat kirjalliset ohjeet tallennetaan Hilikka-asiakastietojärjestelmään ja käsitellään kaikissa tiimeissä sekä asukasyhteisöissä.

Palo- ja turvallisuussuunnitelma sekä valmiussuunnitelma päivitetään kerran vuodessa toukokuussa ja aina tarvittaessa. Ne käsitellään työpaikkakokouksissa. Asiat viedään tarvittaessa myös taloyhtiöön. Materiaali on OneDrivessä. Henkilökunta on velvollinen kertaamaan pelastus- ja turvaohjeet vuosittain.

Vuorossa oleva työntekijä kartoittaa yksikön ympäristö, toimitilat, laitteet ym. turvallisuusriskit kerran kuukaudessa erillistä huomiointilomaketta apuna käyttäen. Yksikössä on kameravalvonta ulko-oville.

Lääkehoito toteutetaan yksikön lääkehoitosuunnitelman mukaisesti. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain toukokuussa ja aina tarvittaessa. Suunnitelma käsitellään tiimivastaavien kokouksessa ja perehdytetään henkilöstö sen sisältöön.

Haitta- ja vaaratapahtumat ja niiden takia tehdyt toimenpiteet kirjataan Hilikka-asiakastietojärjestelmään ja ne käsitellään tapahtumakohtaisesti työtiimissä sekä puolivuositin henkilöstökokouksissa. Tarvittaviin toimenpiteisiin ryhdytään tapauskohtaisesti huomioiden poikkeaman vakavuus ja kiireellisyys.

Työympäristön riskien kartoitus ja niihin puuttuminen on jokaisen työntekijän velvollisuus, havaitut puutteet (esim. työskentelytilojen ja -välineiden suhteen) pyritään korvaamaan uusilla välittömästi ja kiireettömiä hankintoja varten varataan taloussuunnitelmaan resurssit seuraavalle budjettikaudelle. Toimitilojen ylläpito- ja korjausmäärärahat pidetään ajan tasalla talousarviota tehdessä.

## **Riskien/esille tulleiden epäkohtien tunnistaminen, käsitteleminen, kirjaaminen ja korjaavat toimenpiteet**

Jokaisen työntekijän velvollisuus on tuoda esille turvallisuuteen liittyvät epäkohdat ja riskit viipymättä sekä tarvittaessa korjata ne välittömästi. Asiakkaat ja omaiset voivat kertoa havaintonsa henkilökunnalle joko suullisesti tai kirjallisesti



Riski- ja vaara-arvioinnit tehdään tiimeittäin kahden vuoden välein. Psyko-sosiaaliset riskiarvioinnit tehdään vuosittain. Yhteenveto käsitellään työsuojelutoimikunnassa ja mahdollisista puutteista sekä korjausta vaativista toimista raportoidaan Kotilo ry:n hallitukselle. Työterveyshuollon työpaikkakäynnit järjestetään suunnitellusti.

Haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet käsitellään heti ko. työvuorossa olevien kesken. 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 puolivuositain. Poikkeamat käydään läpi tiimeittäin. Väärin jaetut/annostellut lääkkeet kirjataan ko. kuntoutujan seurantatietoihin ja arvioidaan vaikutusta sekä ryhdytään tarvittaviin hoitotoimiin lääkehoitosuunnitelman ohjeiden mukaisesti.

Uhka- ja väkivaltauhkatilanteisiin reagoidaan välittömästi ja vuositasolla suunniteltaessa yksiköiden toimintaa. Tiimit selvittävät tilanteisiin johtaneet syyt ja miettivät korjausta vaativat toimintatavat ja toimenpiteet. Toiminnanjohtaja esittää hallitukselle resursseihin tai investointeihin liittyvät ehdotukset.

Väkivaltilanteet käsitellään välittömästi asukkaiden ja henkilöstön kesken sekä kirjataan ns. väkivaltamakkeelle Hilikka-asiakastietojärjestelmään. Yhteenveto vaaratapahtumista tehdään vuosittain. Tarvittaessa järjestetään jatkokäsittely työterveyshuollon kanssa yhteistyössä. Säännöt ja sopimukset kerrataan asukkaiden kanssa.

Kuntoutujan psyykkisen voimien heikentyessä avun tarve arvioidaan välittömästi ja tarvittaessa hänet saataan yhteispäivystykseen tai soitetaan paikalle ensihoito. Vaaraa aiheuttavat asiakastilanteet tilastoidaan Hilikka-asiakastietojärjestelmään ja niitä käsitellään kerran kuukaudessa tiimikokouksessa. Tarvittaessa kuntoutujan soveltuvuutta Kotilo ry:n asukkaaksi arvioidaan yhdessä palvelunostajan edustajan kanssa.

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

Toimitilan ja laitteiden riskejä/ toimivuutta kartoitetaan kerran kuukaudessa erillistä huomiointilomaketta apuna käyttäen. Lomakkeeseen kirjataan havaitut korjaamista vaativat kohteet, kiireellisyys, aikataulu ja kuka korjauksen tekee. Korjaukset pyritään tekemään välittömästi ja merkitään kiinteistöhuoltopäiväkirjaan. Kun asia on hoidettu kuntoon, se kuitataan tehdyksi.

Sosiaalihuollon ilmoitusvelvollisuus: Sosiaalihuollon ammattihenkilön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle esimiehelle, jos hän huomaa epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa.

Korjaavat toimenpiteet kirjataan OneDrivessä olevaan omavalvonnan seuranta-asiakirjaan ja niistä tiedotetaan työpaikkakokouksissa, kokousmuistioissa ja raporteilla. Korjaavien toimenpiteiden toteutumista seurataan säännöllisesti tiimivastaavien kokouksissa.

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. Sosiaali-toimen ja sosiaalityöntekijöiden kanssa käydyissä kokouksissa käsitellään ajankohtaisia palvelujen tuottami- seen ja tarpeeseen kuuluvia asioita.

## 4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

### Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Kotilo ry:n toiminnanjohtaja vastaa omavalvontasuunnitelman laatimisesta yhdessä yksikön henkilökunnan kanssa. Omavalvonnan suunnitteluun ovat osallistuneet tiimivastaavat, osa muusta henkilökunnasta ja

### Suunnittelusta ja seurannasta vastaa

Heidi Krustersson, [heidi.krustersson@kotilo.fi](mailto:heidi.krustersson@kotilo.fi), 040 551 7982

### Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain syyskuussa ja aina, kun toiminnassa tapahtuu muutoksia. Päivitysaikataulu merkitään vastuuhenkilön kalenteriin.

### Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Omavalvontasuunnitelma on julkinen asiakirja. Erikassa omavalvontasuunnitelma on nähtävillä yhteisön ilmoitustaululla ja Kotilo ry:n kotisivuilla [www.kotilo.fi](http://www.kotilo.fi). Henkilöstölle omavalvontasuunnitelma on luetta- vissa myös Hilikka-asiakastietojärjestelmässä.

## 5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

### Palvelutarpeen arviointi

Hyvä hoito ja kuntoutus perustuu kattavaan asiakkaan palvelutarpeen arviointiin ja sen pohjalta tehtyyn kirjalliseen asiakassuunnitelmaan, jotka palvelun tilaaja laatii yhdessä asiakkaan ja hänen läheisensä kanssa. Palvelun tilaaja lähettää asiakkaan luvalla asiakassuunnitelman Kotilolle kirjallisena.

Kuntoutujalle tehdään yksilöllinen kuntoutumissuunnitelma yhdessä kuntoutujan, hänen läheisensä/ edus- tajansa ja oman ohjaajan kanssa. Alustavat tavoitteet kuntoutumiselle laaditaan jo ennen palvelun aloitta- mista ja arvioidaan/ tarkennetaan 1. kk:n aikana ja 3 kk:n kuluttua. Toimintakyvyn arvioinnissa käytetään TUVVA-mittaria.

Oma ohjaaja laatii, arvioi ja päivittää yhdessä kuntoutujan kanssa kuntoutumisen tavoitteet mahdollisim- man konkreettisesti ja keinot tavoitteiden saavuttamiselle. Kuntoutujan suostumuksella myös omainen voi olla mukana. Asiakas vahvistaa osallisuutensa kuntoutumissuunnitelman laadintaan omalla allekirjoituksel- laan. Tarvittaessa omaohjaaja pyytää kuntoutumissuunnitelmakokoukseen myös muita asiakkaan palvelu- verkostoon kuuluvia tahoja. Suunnitelma tallennetaan Hilikka-asiakastietojärjestelmään ja kopio annetaan kuntoutujalle sekä toimitetaan palvelun tilaajalle.

### Hoito- ja palvelussuunnitelman laadinta, päivittäminen ja seuranta

Kuntoutumissuunnitelma laaditaan Hilikka-asiakastietojärjestelmään. Kuntoutumissuunnitelman rakenne vastaa Kotilo ry:n asiakaskunnan palvelun tarpeita mahdollisimman tarkasti. Tavoitteet laaditaan yhdessä kuntoutujan ja omaohjaajan kanssa pyrkimyksenä löytää yhdessä keinoja kuntoutumisen edistymiseksi.



# Kotilo ry

Suunnitelman toteutumista arvioidaan päivittäin raporttien yhteydessä ja siihen tehdään tarvittavat muutokset. Tiimien kokouksissa paneudutaan suunnitelman arviointiin ja sen toteutumiseen tarkemmin sekä tehdään tarvittavat muutokset.

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

Kotilo ry antaa vähintään puolivuositain tai tilaajan pyytäessä erikseen määritellyltä ajanjaksolta kuntoutujien toimintakykyä ja hoidon tarvetta koskevat ajantasaiset tiedot, ajantasaisen kuntoutumissuunnitelman ja toteutuneet palvelut sekä kirjaukset. Tällöin mahdollisiin palvelutarpeen muutoksiin pystytään reagoimaan mahdollisimman nopeasti. Vaadittavien asiakirjojen oikeellisuudesta huolehtii kuntoutujan omaohjaaja ja tiimivastaava.

Kuntoutuja otetaan suunnitelmien laadintaan ja toteutumisen arviointiin aina mukaan hänen voimavarojensa mukaisesti. Mikäli hän kieltäytyy tästä, asia kirjataan Hilikka-asiakastietojärjestelmään. Asiakkaan suostumuksella hänen läheisensä voi tuoda asiakkaan näkemyksiä esille.

Kirjalliset kuntoutumissuunnitelmat löytyvät Hilikka-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 raportointien yhteydessä voidaan yhdessä pohtia sisältöjä ja toimintaa sekä tehdä tarvittavia muutoksia. Omaohjaaja vastaa kuntoutumissuunnitelmien laadinnasta ja arvioinnista. Henkilökunnalle on tehty yksityiskohtaiset ohjeet Hilikka-asiakastietojärjestelmään.

## **Asiakkaan kohtelu**

### **Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen**

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. Toiminnassa pyritään yhteisöllisyyteen ja normaalien vuorovaikutussuhteiden ylläpitoon, kuntoutujan saaden näin harjaannusta omista oikeuksista ja velvollisuuksista sekä toisten huomioimisesta. 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 esim. tiimi- ja työpaikkakokouksissa. Asukkaan terveys, turvallisuus ja kuntoutumisen tukeminen toimii aina lähtökohtana työntekijän ja asukkaan välisessä yhteistyössä. Asukkaan mielipiteitä kysytään ja ne huomioidaan. Omaohjaajakeskusteluja pidetään kuntoutumissuunnitelman mukaisesti ja aina tarvittaessa.

### **Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja ohjeet**

Kaikki toiminta on vapaaehtoisuuteen perustavaa. Itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan, kun asukkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Yksiköissä ei toteuteta fyysistä rajoittamista, pakkolääkitystä tai eristämistä. Kuntoutujan kanssa yhdessä voidaan tehdä määräaikaista sopimuksia mm. puhelimen, tupakoinnin ja rahan käytön suhteen. Sopimusten tulee edistää kuntoutumista ja





# Kotilo ry

ne kirjataan kuntoutumissuunnitelmaan. Sopimuksista keskustellaan asiakkaan suostumuksella omaisten/läheisten kanssa ja tarvittaessa verkostokokouksissa sekä niiden tarpeellisuutta arvioidaan jatkuvasti. Rajoittavia välineitä ei ole käytössä.

## **Asiakkaan asiallinen kohtelu**

Asiakkaalla on oikeus saada hyvää hoitoa ja kohtelua niin, että hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan. Asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä äidinkieli ja kulttuuritausta on otettava huomioon palvelua toteutettaessa.

## **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 valvovalle 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 asiakasta 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 kohtama epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne?**

Asiasta keskustellaan viipymättä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa/ läheisensä kanssa. Tyytymättömällä asiakkaalla/omaisella on asiakaslain 23 §:n mukaan oikeus tehdä asiasta muistutus toiminnanjohtajalle. Muistutus käsitellään välittömästi ja kirjallinen vastaus annetaan asianosaisille kuukauden sisällä. Vastauksen tulee sisältää konkreettiset toimenpiteet, joihin on yksikössä ryhdytty. Tarvittaessa asiakas/omainen ohjataan ottamaan yhteyttä sairaanhoitopiiriin sosiaali- ja potilasasiamieheen.

Muistutukset ja vastineet käydään läpi henkilöstön kanssa sekä toimitetaan valvovalle viranomaiselle.

## **Asiakkaan osallisuus - Asiakaspalautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä**

Asiakaspalautetta pyydetään ja saadaan suullisesti päivittäin. Palautetta kerätään myös kirjallisilla asukaskyselyillä kerran vuodessa syys-lokakuussa. Omaisot voivat antaa palautetta suoraan ohjaajille. Käytössä on myös palautelaatikot, joihin voi laittaa kirjallista palautetta halutessaan myös nimettömänä. Palautelaatikon sisältö käsitellään henkilöstö- tai tiimikokouksissa. Kerran viikossa pidettävissä yhteisökokouksissa kuntoutujat voivat antaa palautetta ja tehdä kehitysehdotuksia. Tiimien kehittämissuunnitelmat käsitellään tiimikokouksissa.

Omaohjaaja pitää kuntoutujan luvalla säännöllistä yhteyttä omaiseen puhelimitse, sähköpostilla tai tapamalla. Myös omaisen voi antaa joko suullista tai kirjallista palautetta ja niihin myös viipymättä vastataan.



# Kotilo ry

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

Asiakaspalautteet käsitellään ensin tiimivastaavien kokouksessa, jossa laaditaan ehdotus toimenpiteistä Kotilo ry:n johtoryhmälle. Johtoryhmä käsittelee toiminta- ja taloussuunnitelmat, jotka hallitus päättää. Asiakaspalauteraportti toimitetaan tilaajalle vuosittain.

## Asiakkaan oikeusturva

Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

## Muistutuksen vastaanottaja

Toiminnanjohtaja Heidi Kristersson

## Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Sosiaali- ja potilasasiamies Heli Korhonen  
puh: 044 417 3218  
sp: [heli.korhonen@sosteri.fi](mailto:heli.korhonen@sosteri.fi);

sijainti: Keskussairaalantie 6, 57120 Savonlinna, F-rakennus 6. Krs  
postiosoite: Itä-Savon sairaanhoitopiirin kuntayhtymä, Sosiaali- ja potilasasiamies, PL 111  
57101 Savonlinna

Palveluaika ma-pe klo 8–15.30 (yhteydenottopyynnön voi jättää myös puhelinvastaajaan tai sähköpostiin)

### Sosiaali- ja potilasasiamiehen tehtävänä on:

- Neuvoa ja ohjata niin palvelujenkäyttäjiä kuin työntekijöitäkin asiakkaiden ja potilaiden oikeuksien toteuttamiseen liittyvissä kysymyksissä
- Avustaa tarvittaessa asiakkaita mm. muistutuksen ja muiden oikeusturvakeinojen käytössä
- Tiedottaa asiakkaille ja potilaille heidän oikeuksistaan
- Toimia muutoinkin sosiaali- ja terveyspalveluita käyttävien asiakkaiden oikeuksien toteuttamiseksi
- Seurata asiakkaiden ja potilaiden aseman ja oikeuksien toteutumista ja kehitystä sekä antaa siitä vuosittain selvitys
- Toimia tarvittaessa välittäjänä palvelunkäyttäjän ja viranomaisen välillä

Lisätietoja: <https://www.sosteri.fi/asiointi/asiakkaan-ja-potilaan-oikeudet/sosiaali-ja-potilasasiameiestoiminta/>

## Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

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

Kuluttajaneuvontaan voi ottaa yhteyttä, jos ongelma ei muuten selviä. Neuvojalta saa maksutta opastusta ja riitatilanteessa sovitteluapua. Kuluttajaneuvonta avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisessä



riitatilanteessa ja antaa kuluttajille ja yrityksille tietoa kuluttajan oikeuksista ja velvollisuuksista, kuten virheen hyvityksestä, sopimuksista ja maksamisesta sekä neuvoo asunto- ja kiinteistökaupan ongelmissa. Neuvojat eivät käsittele yksityisten henkilöiden välisiä riitatilanteita, elinkeinonharjoittajien välisiä riitatilanteita, taloyhtiön ja asukkaan välisiä riitoja, arvopaperi- ja osakekauppoja tai valtion ja kunnan palveluita koskevia asioita.

## **Yksikön toimintaa koskevien muistutusten, kanteluiden ja muiden valvontapäätösten käsitteleminen ja huomioiminen ja toiminnan kehittämisessä**

Asukas/omainen 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.) Nämä käsitellään tiimivastaavien kokouksessa, johtoryhmässä ja hallituksessa sekä tehdään tarvittavat kehittämistä vaativat toimenpiteet.

### **Tavoiteaika muistutusten käsittelylle**

Muistutukset käsitellään viipymättä ja kirjallinen vastine asiakkaalle annetaan kuukauden sisällä. Palautteet, niihin annetut vastineet ja tehdyt toimenpiteet annetaan tiedoksi palvelun tilaajalle viivytyksettä.

## **6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA**

### **6.1. Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta**

#### **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. Green Care -toimintaamme kuuluu sosiaalipedagoginen hevostoiminta Kessilänmäen tallilla. Luontolähdistä toimintaa tukee myös Erikan oma kissa ja parvekkeilla tapahtuva hyöty- ja koristekasvien kasvattamismahdollisuus sekä Neitsytkatu 1:n terapeutin piha-alue.

Kuntoutujat osallistuvat toimintaan tavoitteellisesti oman kuntoutumissuunnitelmansa ja vointinsa mukaan. Ryhmätoimintaa järjestetään viitenä päivänä viikossa yhdistyksen toimitiloissa. Ryhmätoimintaa kehitetään jatkuvasti kuntoutujien, omaisten ja työyhteisön yhteisvoimin. Ryhmätoimintaa järjestetään päivä-, viikko- ja puolivuotissuunnitelman 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. 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. Toiminnassa hyödynnetään yksiköiden läheisyydessä olevia Heikinpohjan kenttää ja uimarantaa sekä Talvisalon kuntorataa.

Kokopäiväretkiä, teatteri-, elokuva- ja konserttikäyntejä tehdään mahdollisuuksien mukaan huomioiden myös kuntoutujien toiveita. Musiikin kuuntelu ja videoiden katselu sekä äänikirjojen kuuntelu ovat suosittuja. Kirjastoauto pysähtyy säännöllisesti Neitsytkadun toimitilan kohdalla ja sitä hyödynnetään. Itsenäisiin harrastuksiin kannustetaan ja tuetaan aktiivisesti.

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

Mielenterveyskuntoutumisessa on tärkeää antaa kuntoutujalle keinoja selviytyä hänelle luontaisissa sosiaalisissa rooleissa ja toimintaympäristöissä. Kuntoutujia tuetaan ja tarvittaessa avustetaan osallistumaan yhteiskunnan palveluihin esim. erilaisiin asiointeihin (Kela, pankki, TE-keskus yms.) ja harrasteisiin (teatteri, konsertit, kuntosali yms.). Lisäksi korostetaan yhteydenpidon tärkeyttä läheisiin, perheeseen ja ystäviin.

## **Asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumisen seuranta**

Tavoitteiden toteutumista arvioidaan jokaisessa työvuorossa ja kirjataan Hilkka-asiakastietojärjestelmään. Ryhmätoiminnan ohjaajat keskustelevat säännöllisesti kuntoutujan ja hänen omaohjaajansa kanssa tavoitteista ja millaisilla keinoilla niihin pyritään. Kuntoutumissuunnitelma päivitetään kuuden (6) kuukauden välein tai tarvittaessa useammin voinnin muuttuessa. Green Care- toimissa käytetään Luontolähtöisen toiminnan -mittaria. Toimintakyvyn arvioinnissa käytetään TUVA-mittaria.

## **6.2. Ravitsemus**

Yksikön käytössä on 3 kotikeittiötä, joissa ruoka valmistetaan yhdessä kuntoutujien kanssa. Ruokaa on tarjolla tasaisesti päivän aikana; aamupala, lounas, päiväkahvi, päivällinen ja iltapala sekä tarvittaessa yöpalaa. Käytössä on viiden viikon ruokalista, jossa on huomioitu kansallinen ravitsemussuositus. Päivän ruokalista on nähtävillä yhteisön ilmoitustaululla.

Poikkeustilanteita varten Kotilo ry:llä on erillinen suunnitelma.

Ruokailutilat pidetään viihtyisinä, yhteisöllisinä ja kodinomaisina sekä ruokailutilanteet turvallisina ja rauhallisina. Asukkaat saavat päättää, ruokailevatko omassa huoneessaan vai keittiössä. Kesällä grillaamme, ruokailemme ja nautimme päiväkahveja parvekkeilla sekä Kotilon piha-alueella. Ohjaajat valvovat ateriatilanteet ja asukkaita autetaan heidän tarpeidensa mukaisesti.

Kuntoutujien toiveita toteutetaan mahdollisuuksien mukaan. Juhlapyhät ja kuntoutujien syntymäpäivät kattaussineen toteutetaan kodinomaisina. Myös teema-aiheisia ruokailuja järjestetään. Koristelujen teossa



# Kotilo ry

asukkaat saavat olla mukana. Ryhmätoiminnan leivontaryhmissä kuntoutujat pääsevät leipomaan ohjatusti. Asukkaat suunnittelevat yhteisökokouksissa omia ruokatoiveitaan. Asiakkaita tuetaan osallistumaan voimavarojensa mukaan keittiötoihin.

Paikallisia tuoreita raaka-aineita käytetään mahdollisuuksien mukaan ja valmiita aineksia käytetään mahdollisimman vähän. Kahvileivät paistetaan usein itse.

Asiakkaan erityisruokavaliot huomioidaan yksilöllisesti. Ruoan rakenteessa huomioidaan mm. nielemisvaikeudet. Asiakkaiden ravitsemustilaa arvioidaan ja seurataan mittaamalla paino ja verenpaine vähintään keran kuukaudessa. Ylipainoisia kuntoutujia kannustetaan painonhallintaan. Tarvittaessa käytetään ravitsemusterapeutin palveluja. Normaaliin painoon pyritään kiinnittämällä huomiota aterioiden terveelliseen koamiseen, ahmimisen välttämiseen ja sopivaan ruokailurytmiin. Aliravitsemusta kartoitetaan tarvittaessa MNA-mittarilla ja päivittäisruokailua arvioidaan ruokailun sekä nesteen seurantalomakkeiden avulla. Tarvittaessa lisätään energiapitoisia ruoka-aineita ja hyödynnetään myös lisäravinteita. Lisäksi seurataan erityisesti diabetesta sairastavien verensokeritasapainoa ja veren rasva-arvoja. Omaohjaaja huolehtii seurannasta ja tekee yhteistyötä mm. diabeteshoitajan kanssa. Säännöllistä vatsantoimintaa seurataan kuntoutujan ja ohjaajien havaintojen mukaan, ongelmatilanteissa seurataan painonkehitystä ja reagoidaan nopeasti vatsan toimimattomuuteen.

## 6.3. Hygieniakäytännöt

Yksikössä noudatetaan palvelun tilaajan määrittämiä siivouspalvelujen vähimmäistasoja.

Jokainen hoito-, keittiö-, ja siivoustyöhön osallistuva työntekijä ovat suorittaneet hygieniapassitutkinnon. Sisäisessä koulutautumisessa hyödynnämme THL:n kirjallisia ohjeita ja opasvideoita. Kaikki työntekijät seuraavat ja varmistavat, että yleinen hygieniataso on ohjeiden mukainen.

Ohjaajat seuraavat, ohjaavat ja tarvittaessa auttavat kuntoutujia henkilökohtaisen hygienian hoidossa ja oman huoneen sekä yhteisten tilojen siivoamisessa. Lisäapua ostetaan ulkopuoliselta siivousalan yrittäjältä tarvittaessa esim. vakavan epidemian aikana.

Hygieniavastaava seuraa systemaattisesti hygieniatarvikkeiden kulutusta (mm. puhdistusaineet ja kertakäyttösuojaimet).

## Infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviämisen ennaltaehkäiseminen

Noudatamme THL:n ja sairaanhoitopiirin ohjeita. Käytännön tasolla teemme tiivistä yhteistyötä Sosterin hygieniahoitajien kanssa. Yksiköllä on omia hygieniaoheita, joiden ajantasaisuudesta huolehtii Kotilo ry:n hygieniavastaava. Yksikköön on laadittu tyypillisimpien infektioiden leviämisen ennaltaehkäisyyn toimintaohjeet, jotka löytyvät Hilikka-asiakastietojärjestelmästä.

Yksikön infektioita seurataan systemaattisesti ja ryhdytään tarvittaviin toimenpiteisiin. Lääkehoitoa vaativat infektiot kirjataan Hilikka-asiakastietojärjestelmästä löytyvälle lomakkeelle ja niistä tehdään yhteenveto keran vuodessa toukokuussa.

Ruokailutilojen yhteydessä on käsiinpesumahdollisuudet. Käsihuuhdepumput on sijoitettu pöydille kaikissa toimitiloissa. WHO:n käsihygieniajulisteita on esillä sopivissa paikoissa. Niissä kuvataan, kuinka puhdistaa kädet oikein ja oikealla tekniikalla. Lisäksi ohjaajat neuvovat ja kannustavat oikeaoppiseen käsiinpesuun.

Yksikössä on n. 3 kk:n henkilösuojainvarasto (kirurgisia suu-nenäsuojuksia, suojaessuja, suojakäsineitä). Lisäksi jokaiselle ohjaajalle on hankittu henkilökohtainen kokokasvovisiiri.



Kotilo ry:ssä noudatetaan 1.3.2017 voimaan tulleen tartuntatautilain mukaisia ohjeita: työntekijällä tulee olla rokotuksen tai sairastetun taudin suoja tuhkarokkoa, vesirokkoa, influenssaa ja covid-19 tautia vastaan. Lisäksi työnantaja kustantaa pneumonia- ja hepatiittirokotteet vakinaisille työntekijöille.

## **Yksikön siivouksen ja pyykkihuollon järjestelyt**

Yksikössä on 3 pyykkikonetta, silitysraudat ja taloyhtiön kuivaushuone. Pyykinpesu tapahtuu kodinomaisesti jokaisen asukkaan tarpeiden mukaan.

Yksikössä on siivoussuunnitelma. Kuntoutujia tuetaan osallistumaan asuintilojen siivoukseen ja pyykkihuoltoon omien voimavarojensa mukaisesti ohjaajan avustamana. Tarvittaessa asunnon siivous ja pyykkihuolto toteutetaan kokonaan Erikan ohjaajien toimesta. Yksikössä on lukittavat siivouskomerot, joissa on perussivousvarustus.

Tartuntatauti- ja epidemioiden aikana noudatetaan tilaajan antamia ohjeita.

## **Henkilökunnan kouluttaminen/perehdytys yksikön puhtaanapidon ja pyykkihuollon toteuttamiseen ohjeiden ja standardien mukaisesti**

Kotilo ry:n oma, koulutettu siistijä/ hoiva-avustaja osallistuu sairaanhoitopiirin siivousyksikön järjestämiin ajankohtaisiin koulutuksiin sekä muihin mahdollisiin alan koulutuksiin vuosittain/ tarpeen mukaan ja tuo tämän tiedon Erikaan. Siistijä hyödyntää THL:n, työterveyslaitoksen ja sairaanhoitopiirin ohjeita.

Siistijä neuvoo ohjaajia puhdistusaineiden ja siivousvälineiden käyttöön. Käyttöohjeet ja annosteluohjeet sekä tuoteselosteet löytyvät siivouskomeron kansioista (paperiversiot).

Yksikössä on siivoussuunnitelma, jonka mukaan päivittäin toimitaan. Siivoussuunnitelma sisältää myös siivoustason kriteerit.

Suun terveydenhoito: Hammashoito toteutuu Savonlinnan pääterveysaseman hammashoitolassa tai yksityisellä hammaslääkärillä. Kuntoutujaa ohjataan ja autetaan suuhygienian toteuttamisessa.

Kiireetön sairaanhoito: Asukkaan kiireettömän sairaanhoidon palveluista vastaa Savonlinnan pääterveysasema. Lääkäri päättää hoidosta ja yksikön henkilökunta toteuttaa ja noudattaa saatuja ohjeita. Terveyskeskuslääkärin läheteellä saadaan erikoislääkärien palvelut Savonlinnan keskussairaalaan.

Asukas voi saada IV-hoitoa palvelukodissa kotisairaala-Tehosan toimesta. Yhteistyötä tehdään myös diabeteshoitajan kanssa diabetesta sairastavan hoidon ohjaukseen ja omahoitoon liittyvissä asioissa. Ohjaaja on mukana vuosikontrollikäynnillä ja tarpeen mukaan myös muilla hoitokäynneillä. Mikäli asukas haluaa, hän voi ottaa käynneille mukaan omaisensa. Omaohjaaja huolehtii, että kuntoutujan laboratoriotutkimukset, vuosittaiset lääkärintarkastukset sekä hammashoito toteutuvat. Perusterveydenhuolto vastaa niistä.

Kiireellinen sairaanhoito: Kun arvioidaan, että vaiva vaatii kiireellistä tutkimista ja hoitoa, mutta ei uhkaa henkeä, soitetaan valtakunnalliseen päivystysavun numeroon 116 117. Puhelu ohjautuu Sosterin alueelta soitettaessa Sosterin päivystyspoliklinikalle. Puhelimeen vastaa sairaanhoitaja, joka arvioi, onko vamma tai vaiva sellainen, että se on hoidettava kiireellisesti päivystyksessä, sekä antaa tarvittaessa hoito- ja toimintaohjeet. Päivystyksellinen sairaanhoito järjestyy Savonlinnan keskussairaalan päivystyspoliklinikalla. Häätäpauksissa soitetaan 112.

Äkillinen kuolemantapaus: Yksikössä on toimintaohje, joka löytyy Hilka-asiakastietojärjestelmästä.



Erikoislääkärin konsultaatio: Kotilo ry ostaa psykiatrian erikoislääkärin konsultaatiopalveluja kerran kuukaudessa. Lääkäri käy tarvittaessa tapaamassa henkilökuntaa ja asukkaita. Tapaaminen voidaan järjestää myös etäyhteydellä. Konsultaatioissa käsitellään asiakaslähtöisiä, pitkäaikaisia ongelmatilanteita. Tarkoituksena on saada ohjaajille tukea erityisen vaikeissa asiakastilanteissa ja estää oireiden eskaloituminen.

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

## **Pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyden edistäminen ja seuranta**

Jokaisella kuntoutujalla on kuntoutumissuunnitelma, jota seurataan ja päivitetään. Säännöllisissä vuosikontrolleissa yhdessä perusterveydenhuollon lääkärin kanssa kartoitetaan sairauksien hoitoon liittyvä kontrollien tarve sekä hoidon ohjeet ja tavoitteet. Ohjaajat toteuttavat ohjeita päivittäisessä hoitotyössään ja tiimivastaava valvoo niiden toteutumista. Seurannassa voidaan käyttää apuna erilaisia mittareita ja testejä kuten verenpaineen, painon ja verensokerin seuranta tai muistitestiä CERAD tai erilaisia masennus- ja mielialakyselyjä BDI, GDS.

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.

## **Asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta vastaaminen**

Kunkin tiimin tiimivastaava, joka on koulutukseltaan sairaanhoitaja vastaa asukkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta. 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.

## **6.5. Lääkehoito - yksikön lääkehoitosuunnitelman seuranta ja päivittäminen**

Lääkehoitosuunnitelman laadinnassa on huomioitu STM:n Turvallinen lääkehoito - Opas lääkehoitosuunnitelman laatimiseen - uusin julkaisu (Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisu ja 2021:6). Lääkehoitosuunnitelmassa hyödynnettiin oppaan mallipohjaa. Noudatamme lääkehoitosuunnitelmaa, joka on hyväksytty 21.6.2021 ja päivitetty 19.5.2022.

Yksikön lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain toukokuussa ja tarvittaessa. Se on henkilökunnan saatavilla Hilikka-asiakastietojärjestelmässä. Muutoksista informoidaan henkilökuntaa.

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

Yksikön lääkehoidon toteutuksesta vastaavat kulloinkin vuorossa olevat lääkehoidon luvan omaavat ohjaajat voimassa olevan lääkehoitosuunnitelman mukaisesti. Ohjaajat tekevät tarvittavat lääkemutokset



lääkärin määräysten mukaisesti. Lääkehoidon toteuttaminen ja vaikuttavuus kirjataan ajantasaisesti Hilikka-asiakastietojärjestelmään ohjaajan omilla tunnuksilla.

Lääkkeet säilytetään lukituissa kaapeissa lukitussa huoneessa. Lääkekaappeihin pääsee vain lääkeluvan omaavat työntekijät. 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. Poikkeamat käydään läpi työtiimissä 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 Savonlinnan Uuden apteekin farmaseuttien tekemä lääkityksen tarkastus raportti. Arviointiraporttia hyödynnetään asukkaan vuosikontrollin yhteydessä lääkärin vastaanotolla, jossa kuntoutujan mukana on aina myös ohjaaja.

**Lääkehoidosta vastaa:** Vastaava sairaanhoitaja Tuija Huttunen

## 6.6. Monialainen yhteistyö

Yhteistyötä tehdään eri sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen antajien kanssa, joita ovat mm. Savonlinnan terveyskeskus, Savonlinnan keskussairaala, Sosterin sosiaalipalvelut, apuvälinelainaamo, hoitotarvikejalkelu, edunvalvonta ja KELA. Moniammatillista yhteistyötä tehdään huomioiden asiakkaan yksilölliset tarpeet.

Päivittäinen tiedonkulku tapahtuu puhelinkeskustelujen, hoitoneuvottelujen ja sähköpostin välityksellä. Lisäksi järjestämme vähintään 4 x vuodessa yhteistyöpalaverin Itä-Savon sairaanhoitopiirin sosiaalityöntekijöiden kanssa sekä osallistumme 2 x vuodessa toteutettavaan palveluntuottajien ja tilaajan yhteistapaamiseen.

## 7 ASIAKASTURVALLISUUS

Ympäristön (kaikki toimitilat, laitteet ym.) turvallisuusriskit kartoitetaan 1x/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. Tehtävästä huolehtii kulloinkin vuorossa oleva työntekijä. Tarkistuspäivä on kerran kuukaudessa ja ajankohta merkitään yksikön työkalenteriin.

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, jolloin arvioidaan kuntoutujan yhteistyökykyisyyttä ja sopeutuvuutta yhteisöön.





Riski- ja vaara-arvioinnit tehdään tiimeittäin kahden vuoden välein. 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.

Yksiköllä on kirjallinen toimintamalli uhka- ja vaaratilanteissa toimimiseksi. Lisäksi henkilöstöä koulutetaan säännöllisesti aggressiivisen asiakkaan kohtaamiseen. Alkusammutuskoulutuksia järjestetään työntekijöille joka kolmas vuosi. 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. Asiakkailla ja henkilökunnalla on henkilökohtaiset avaimet. Ulko-ovella on ovikello ja puhelinnumero vierailijoita varten. Vartijan palvelut ovat saatavilla ja käytettävissä kaikkina vuorokauden aikoina. Paikalle hälytetään tarvittaessa myös poliisi. Yksikön ulko-ovilla on 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 vuosittain. Asukkaille järjestetään asianmukainen informaatio.

Yksiköllä on valmiussuunnitelma poikkeusolojen varalle (esim. sähkön- ja vedenjakelun katkos tai pandemia). Henkilöstön edustajat (2) ovat osallistuneet Sosterin järjestämään valmiussuunnitelmakoulutukseen keväällä 2019. Valmiussuunnitelmaa on päivitetty syyskuussa 2022.

## 7.1. Henkilöstö

### Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne

Henkilöstön määrää ja rakennetta suunniteltaessa on noudatettu STM:n Mielenterveyskuntoutujien asu- mispalveluja koskevaa kehittämissuosituksista (2007/päivitetty 2015) ja mielenterveys- ja päihdekuntoutujien palveluihin tehtyä viitteellistä ja suuntaa antavaa henkilöstömitoituksen arviointitulukkoa (Valvira 17.5.2021). Yksikössä on vähintään tilaajan tai AVIN edellyttämä henkilöstömitoitus ja rakenne.

Vakituisessa työsuhteessa olevat työntekijät täyttävät sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstölle asetetut kelpoisuusehdot. Koulutukseltaan he voivat olla sairaanhoitajia, lähihoitajia, mielenterveyshoitajia ja sosionomeja. Lisäksi heillä on/ voi olla psykiatrian/ mielenterveys- ja päihdetyön lisäkoulutusta. Hoito- ja hoivahenkilöstön ammattinimike (tehtäväkuvaus) on ohjaaja.

Yksikkö	Erika
Hoitohenkilömitoitus	vähintään 0.3
Vastaava sairaanhoitaja	1
Sairaanhoitaja (ohjaaja)	1
Lähihoitaja/mielisairaanhoitaja/sosionomi (ohjaaja)	3



Vuorossa	Aamuvuoro/ arkisin 1–3 Aamuvuoro/viikonloppuisin 1 Iltavuoro/ arkisin ja viikonloppuisin 1–2
Palvelupäällikkö (sairaanhoitaja AMK)	ma-pe
Toiminnanjohtaja (sairaanhoitaja YAMK)	ma-pe

Ajantasaista henkilöstöluetteloa ylläpidetään Työvuoro Velho – järjestelmässä.

Lisäksi yksikössä on opiskelijoita ammattikorkeakoulusta ja ammattiopistosta sekä lyhtyaikaisia työntekijöitä tarpeen ja tilanteen mukaan.

## 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.

Sijaisten hankinnassa arvioidaan yksikön toiminnallinen tarve, asukkaiden toimintakyky ja turvallisuus sekä viranomaisten vaatimukset. Äkilliset sairauspoissaolot pyritään järjestämään joko sisäisin työvuorojärjestelyin tai palkkaamalla asukkaille tuttuja keikkatyöntekijöitä. Sijaisjärjestelyistä vastaa palvelupäällikkö ja sijaisten hankinta kuuluu jokaiselle työntekijälle. Kotilo ry:n sisäiseen käyttöön on laadittu ohje ”Henkilöstön saataavuuden varmistaminen poikkeavia ja suunniteltuja poissaoloja varten”.

## Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen

Henkilöstön määrä ja osaaminen määräytyvät kuntoutujien tarpeiden ja toimintakyvyn mukaan. Työntekijöiden työssä jaksamista tuetaan määrällisesti hyvin mitoitettulla ja riittävästi koulutetulla henkilöstöresursilla. Palvelupäällikkö vastaa työvuorosuunnittelusta ja siitä, että työvuoroissa on suunnitellusti riittävä määrä henkilökuntaa. Henkilöstön riittävyyttä ja rakennetta arvioidaan säännöllisesti. Osalla henkilöstöstä on erilaisia työn laadun kehittämiseen liittyviä vastuualueita. Näiden tehtävien hoitamiseen suunnitellaan työntekijälle tarpeeksi työaikaa niin, ettei vastuualuetyö vie resursseja ohjaus- ja hoitotyön vahvuudesta.

Työkierto on mahdollista jokaiselle työntekijälle, mikäli osoittaa siihen halukkuutensa. Työkiertoa voidaan käyttää työssä oppimisen menetelmänä, jolla turvataan ammattitaidon säilyminen ja syventyminen. Työkiertoon kannustetaan aktiivisesti.

Myös uuden oppimiseen kannustetaan ja huomioidaan koulutustoiheet ja tarpeet Kotilo ry:n henkilökunnan hyvinvointisuunnitelmassa. Henkilöstön osaaminen ja työpanos ovat avainasemassa mielenterveyskuntoutuksessa. Henkilöstön riittävyyttä ja voimavaroja tuetaan huolehtimalla työhyvinvoinnista. Keinoina ovat mm. työvuorosuunnittelussa yksilöllisten toiveiden huomiointi mahdollisuuksien mukaan (mm. harrastukset), henkilöstön tarpeista lähtevä TYHY-toiminta, vuosittain tehtävä työtyytyväisyyskysely (KIVA), vuosittain pyydetty palautekysely



## Kotilo ry

työvuorosunnittelusta, lakisäteinen työterveyshuolto Terveystalossa, työnohjukset, kehityskeskustelut, henkilöstön edustaja johtoryhmässä ja hallituksessa, työsuojelutoimikunta, E-passi ja muut henkilöstöedut.

Yksikössä on ajantasainen sijaislista yhteystietoineen, joissa on huomioitu myös poikkeusolojärjestely.

### **Vastuuhenkilöiden/lähiesimiesten tehtävien organisointi siten, että lähiesimiestyöhön riittävästi aikaa**

Jokaisessa hoitotiimissä on tiimivastaava, joka tekee myös käytännön ohjaajan työtä ja on näin perillä arki-työstä. Työvuorojen vaihteeseen on mahdollista organisoida vastuutehtäviä.

Noin kerran kuukaudessa pidettävissä tiimivastaavien kokouksissa käsitellään vastuutehtävään ja organisointiin liittyviä yhteisiä asioita. Tiimien omille palaverille on varattu yhteistä aikaa n. 10 x vuodessa.

### **Tuki- ja avustavissa työtehtävissä työskentelevien riittävän henkilöstön määrän varmistaminen**

Erikan henkilöstön mitoituksessa on huomioitu, että ohjaajan tehtävistä 0.1 osuudella katetaan tuki- ja avustavia tehtäviä (ruokatalous, siisteys, pyykkihuolto yms.) Tarvittaessa ostetaan lisäapua ulkopuoliselta siivousyrittäjältä. Lisäksi 0.2 osuus voidaan käyttää tuettuun palveluun.

Äkillisissä tilanteissa asukkaat voivat mennä ruokailemaan Kotilon Neitsytkadun ruokalaan. Äkillisiä poikkeustilanteita varten on erillinen suunnitelma.

### **Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet**

Vakinaiset toimet ilmoitetaan haettavaksi sisäisesti Hilka-asiakastietojärjestelmän kautta tai TE-keskuksen internet- sivuston kautta sekä omilla kotisivuilla. Opinto- ja työtodistusten lisäksi valintaan vaikuttaa hakijan haastattelu/ yksikön kokemukset työntekijästä. Kelpoisuusvaatimuksista tiedotetaan avoimesti hakuprosessissa. Rekrytoinnista vastaa toiminnanjohtaja.

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

### **Asiakkaiden kodeissa työskentelevien soveltavuuden ja luotettavuuden huomioiminen**

Koska on kyse kuntoutujien kodeissa tapahtuvasta toiminnasta, on erityisesti huomioitava henkilöstön soveltavuus ja luotettavuus tehtävään. Hakijoista kutsutaan osa haastatteluun ja tehdään yhteenveto asetettujen kriteerien perusteella. Haastattelun tekevät toiminnanjohtaja, hallituksen puheenjohtaja ja yksi hallituksen jäsen. Toistaiseksi voimassa olevissa työsuhteissa käytetään vähintään 4 kk:n koeaikaa.

Esille tulleisiin epäkohtiin puututaan heti.

### **Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta**

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

### **Henkilökunnan täydennyskoulutuksen järjestäminen**

Henkilöstön ammattitaitoa ylläpidetään sekä sisäisillä että ulkoisilla koulutuksilla. Koulutustarpeita kartoitetaan vuosittain pidettävissä kehityskeskusteluissa sekä erilaisilla kyselyillä. Kotilo ry:n omaa koulutusta



# Kotilo ry

järjestetään vuosittain laaditun hyvinvointisuunnitelman mukaisesti. Yhteistyötä tässä tehdään erityisesti Itä-Savon sairaanhoitopiirin ja paikallisten oppilaitosten kanssa. Lisäksi järjestetään kehittämispäiviä, joihin sisältyy myös koulutusta. Tavoitteena on, että jokainen vakinainen työntekijä saa lisä- tai täydennyskoulutusta 3 pv/vuosi. Lisäksi tuetaan mahdollisuuksien mukaan työntekijän omaehtoista opiskelua.

## **Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus**

Jokaisella työntekijällä on velvollisuus viipymättä tuoda epäkohdat tiimivastaavan ja toiminnanjohtajan tietoon. Korjaamista vaativat toimet käsitellään johtoryhmässä ja tarvittaessa hallituksessa. Tarvittaviin toimenpiteisiin ryhdytään viipymättä.

## **7.2.Toimitilat**

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

Lisäksi Erikan asukkaiden käytössä on taloyhtiön piha-alue ja siellä oleva tupakkapaikka sekä sisällä yhteinen kuntoiluhuone. Toimisto- ja henkilöstötilat WC- ja pesutiloihin löytyvät pohjakerroksesta.

## **7.3.Teknologiset ratkaisut**

Yksikössä on valvontakamerat ulko-ovilla. Niiden avulla voidaan tarkistaa, kuka on ovella ja toisaalta valvoa mahdollisia häiriötilanteita.

Ulko-ovet pidetään lukittuina ja asukkaat ja henkilökunta pääsevät sisään omilla avaimillaan. Ulko-oven vieressä on ovikello vierailulle tulevia varten.

## **Asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevien turva- ja kutsulaitteiden toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen**

Asukas voi soittaa omalla puhelimellaan tiimikohtaiseen puhelimeen, joka on aina vuorossa olevan ohjaajan mukana. Asukkaille on varattu yhteinen puhelin, jolla he saavat yhteyden Neitsytkadun yksikön yöhoitajaan, joka arvioi tilanteen ja hälyttää tarvittaessa SK2 -vartiointiliikkeen vartijan tarkistamaan tilanteen. Tarvittaessa hankitaan esimerkiksi turvarannekkeita. Yhteyksiä voidaan testata säännöllisesti.

## **Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot**

Vastaava sairaanhoitaja Tuija Huttunen, 044 4934725

## **7.4.Terveystieteiden laitteet ja tarvikkeet sekä tarvikkeista tehtävät asianmukaiset vaaratilanneilmoitukset**

Jos asiakas tarvitsee henkilökohtaisia apuvälineitä, ollaan yhteydessä apuvälinekeskukseen, josta tullaan tarvittaessa arvioimaan kuntoutujan apuvälinetarve. Tarvittaessa avustamme asukasta hankkimaan



# Kotilo ry

lääkärinteressin. Asiakasta ohjataan apuvälineen käytössä ja apuvälineen huollosta huolehditaan. Kotilo ry:n apuvälinevastaava/ ohjaaja Tarja Hyvärinen toimii yhdyshenkilönä Sosterin ja henkilöstön välillä. Asukkaan liikkumiskykyä arvioidaan FRAT kaatumisvaaran arviointi seulan avulla. Tilanteen vaatiessa pyydetään Sosterin apuvälinekeskuksen fysioterapeutti kartoittamaan apuvälineiden tarvetta.

Tarvittaessa lainataan Kotilon Neitsytkadun yksikön 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.

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.

Vaaratilanneilmoitus tehdään käyttäjän vaarailmoituslomakkeelle, joka löytyy Hilka-asiakastietojärjestelmästä kohdasta turvallisuus tai Fimean sivustolta. Täytetty ja allekirjoitettu lomake toimitetaan Fimealle skannattuna sähköpostitse osoitteeseen: [laitevaarat@fimea.fi](mailto:laitevaarat@fimea.fi).

## **Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot**

Vastaava sairaanhoitaja Tuija Huttunen, 044 4934725

## **8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN**

### **Työntekijöiden perehdyttäminen asiakastyön kirjaamiseen**

Kuuluu perehdytysohjelmaan. Kirjalliset ohjeet löytyvät Hilka-asiakastietojärjestelmästä.

### **Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?**

Jokainen työntekijä kirjaa oman työvuoronsa aikana tapahtuneet asiat omilla tunnuksillaan ja on kirjauksistaan henkilökohtaisesti vastuussa. Tarvittaessa asia voidaan tarkistaa työvuorolistalta.

### **Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja ohjeita ja viranomaismääräyksiä?**

Kotilo ry:n käyttöön on laadittu erillinen tietosuojan ja tietoturvallisuuden omavalvontasuunnitelma, jota arvioidaan vuosittain. Suunnitelma päivitetään asioiden muuttuessa tai vähintään kerran vuodessa (syyskuu). Tällöin huomioidaan arvioinnissa esille tulleet kehittämistä vaativat toimet. Henkilötietojen käsittelyä, tietosuojalainsäädäntöä, yleisiä tietosuoja-asetuksista koskevia säännöksiä sekä palveluntilaajien erikseen antamia ohjeita käydään läpi säännöllisesti henkilökuntakokouksissa.

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

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

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

### **Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot**

Palvelupäällikkö Jarkko Venäläinen, 040 551 7983

### **Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?**

Kyllä  Ei

## **9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA**

Asukas palautekysely tehdään loka-marraskuussa vuosittain. Kyselystä esille nousseet asiat käsitellään tiimivastaavien kokouksessa ja suunnitellaan mahdolliset kehittämistoimet.

Uuden yhteistoimintalain mukainen toiminta ja jatkuva vuoropuhelu aloitettiin henkilökunnan edustajien kesken 10.8.2022. Tällöin aloitettiin myös henkilökunnan hyvinvointisuunnitelman tekeminen. Hyvinvointisuunnitelmaan kuuluu myös koulutussuunnitelma. Mukana jatkuvassa vuoropuhelussa ovat luottamusmies, työsuojeluvaltuutettu, palvelupäällikkö ja toiminnanjohtaja.

Kotilo ry:n laatujärjestelmä ja asumis- ja kuntoutumispalveluiden prosessi päivitettiin johtoryhmässä 3.8.2022 ja hallitus hyväksyi sen 16.8.2022. Kuntoutumista ohjaavat kärkitekemat; toipumisorientaatio, yhteisöllisyys ja Green Care pysyvät ennallaan ja niiden toteutumista ja tavoitteita käsitellään tiimeissä syksyn 2022 aikana yhdessä toiminnanjohtajan kanssa.

## **10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA**

Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja. Omaevalvontasuunnitelma toimitetaan palvelun tilaajalle päivityksien jälkeen.

Savonlinna 30.9.2022

Heidi Krustersson, toiminnanjohtaja