

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

1. PALVELUJEN TUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palvelujen tuottaja Yksityinen palvelujen tuottaja	
Palvelujen tuottajan nimi Palvelukeskus Kotipesä Oy	
Palvelumuoto ja asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan Kehitysvammaisten tehostettu palveluasuminen	
Sijaintikunnan yhteystiedot Seunalantie 10 A 76850 Naarajärvi	
Palvelujen tuottajan virallinen nimi Palvelukeskus Kotipesä Oy	
Toimintayksikön nimi Palvelukeskus Kotipesä	
Toimintayksikön postiosoite Seunalantie 10 A	
Postinumero 76850	Postitoimipaikka Naarajärvi
Toiminnasta vastaavan henkilön nimi Marketta Heikkonen, toimitusjohtaja Riikka Heikkonen, vastuuhenkilö	
Postiosoite Seunalantie 10 A	
Postinumero 76850	Postitoimipaikka Naarajärvi
Sähköposti <u>marketta.heikkonen@palvelukeskuskotipesa.fi</u> , <u>riikka.heikkonen@palvelukeskuskotipesa.fi</u>	
Toimilupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) 1.6.1994	
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta ajankohta 1.6.1994	
Vastuuvakuutuksen voimassaolo (todennettava pyydettyessä) 31.12.2014	

2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

<p>Toiminta-ajatus Palvelukeskus Kotipesä tarjoaa asiakkaiden tarpeista lähteviä ympäri vuorokauden valvottuja hoiva- ja huolenpitopalveluja kehitysvammaisille ja muille apua tarvitseville henkilöille. Palveluja tuottaa ammattitaitoinen henkilökunta kodinomaisessa ympäristössä.</p>

Arvot ja toimintaperiaatteet

Toimintaa ohjaavat arvot:

- asukkaiden itsemääräämisoikeus
- asukkaiden ihmisarvo ja turvallisuus
- vastuullisuus

Toimintaperiaatteet:

- asukas ja hänen läheisensä tuntevat itsensä tervetulleiksi
- asukasta kohdellaan kunnioittavasti huomioiden hänen turvallisuutensa
- asukkaalla on mahdollisuus vaikuttaa omaa elämäänsä koskevaan päätöksentekoon
- asukas voi mahdollisuuksien mukaan asua palvelukodissa elämänsä loppuun saakka
- työntekijöiden ammattitaitoa ylläpidetään ja kehitetään suunnitelmallisesti

Päivittämissuunnitelma

Päivittäminen tarpeen mukaan tai vähintään vuosittain.

3. OMAVALVONNAN ORGANISOINTI, JOHTAMINEN JA VASTUUHENKILÖT

Omavalvonnasta vastaavan organisaation johdon edustaja(t) ja tehtävät

Toimitusjohtaja Marketta Heikonen

-vastaa palvelukodin omavalvonnasta

Omavalvonnan vastuuhenkilön yhteystiedot ja tehtävät

Vastuuhenkilö Riikka Heikonen

-vastaa palvelukodin omavalvonnan käytännön toteutumisesta

Omavalvonnan suunnittelu- ja toimeenpanotyöryhmän jäsenet yksikössä (ammattinimikkeet)

Marketta Heikonen, toimitusjohtaja/sairaanhoitaja

Riikka Heikonen, vastuuhenkilö/fysioterapeutti, terveystieteiden yo

Niina Saarnak, sosionomi

Henkilöstön osallistuminen omavalvonnan toteuttamiseen: (voi olla osana toimintayksikön perehdytysuunnitelmaa)

Suunnitelma henkilöstön ja opiskelijoiden perehdyttämisestä ja kouluttamisesta omavalvonnan suunnitteluun ja toteuttamiseen

Henkilöstö osallistuu omavalvonnan toteuttamiseen toimenkuviansa puitteissa.

kts. Toimenkuvat.

Uuden työntekijän/opiskelijan perehdytyksestä vastaa vastuuhenkilö ja siihen osallistuu toimenkuviansa mukaisesti koko henkilökunta. Opiskelijoille nimetään vastuuhjaajat.

kts. Perehdytyslomake.

Perehdyttämiseen käytettävä aika ja muut siihen liittyvät järjestelyt sovitaan uuden työntekijän toimenkuva ja yksilölliset tarpeet huomioiden.

kts. Yrityksen henkilöstöpolitiikka.

4. ASIAKKAAN JA OMAISTEN OSALLISTUMINEN JA ASIAKASPALAUTE

Kuvaus asiakaspalautteen hankinnasta (Omavalvontasuunnitelmaan kirjataan menettelyt, joilla asiakkailta ja omaisilta kerätään palautetta, miten asiakaspalautteita käsitellään ja miten sitä käytetään hyväksi toimintaa kehitettäessä)

**Asiakasta ja omaisia kannustetaan antamaan suullista tai kirjallista palautetta haluamilleen tahoille eli henkilökunnalle, toimitusjohtajalle, hallitukselle ja/tai palvelujen ostajalle.
Asukkaan tulotilanteessa kartoitetaan asiakkaan ja omaisten toiveet palvelujen tarpeesta.**

Kuvaus asiakaspalautteiden käsittelystä yksikössä/palvelutoiminnassa

Suulliset asiakaspalautteet kirjataan. Vastuuhenkilö kokoaa saadun palautteen ja se käsitellään hänen johdollaan henkilökunnan kanssa ja/tai yrityksen hallituksessa vähintään puolivuositain tai tarvittaessa välittömästi.

Kuvaus asiakaspalautteen käytöstä toiminnan kehittämisessä

Asiakaspalaute huomioidaan käytännön toiminnassa esim. muuttamalla toimintatapoja ja kehittämällä palveluja. Tehdyistä toimenpiteistä informoidaan myös palautteen antajaa.

Suunnitelma asiakaspalautejärjestelmän kehittämiseksi

Asiakastyytyväisyyskyselyn (asukkaat, omaiset, yhteistyökumppanit) kehittäminen ja toteuttaminen säännöllisesti.

Havainnoivan palautejärjestelmän (asukkaat) kehittäminen ja toteuttaminen säännöllisesti.

5. RISKIEN JA EPÄKOHTIEN TUNNISTAMINEN JA KORJAAVAT TOIMENPITEET

Tästä kokonaisuudesta laaditaan toimintayksikön sisäiseen käyttöön eri osa-alueita koskevat asiakirjat, joissa sovitaan suunnitelmat ja aikataulut todettujen puutteiden ja haittatapahtumien korjaavista toimenpiteistä.

Omavalvontasuunnitelmaan kirjataan kuvaus menettelystä haittatapahtumien ehkäisemiseksi sekä haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden kirjaamisesta, käsittelystä ja tiedottamisesta

Kuvaus menettelystä, jolla riskit, kriittiset työvaiheet ja vaaratilanteet tunnistetaan ennakoivasti

Riskien arviointi tehty 26.5.2009 ja se on päivitetty 14.3.2012 sekä 22.1.2013.

Arvioinnissa esiin tulleista riskeistä on laadittu suunnitelma, josta ilmenee esitykset mahdollisista korjauksista ja toimenpiteistä sekä niiden toteutumisen ajankohdasta.

Riskien hallintaan liittyvä materiaali löytyy työsuojelukansiosta.

Kuvaus menettelystä, jolla läheltä piti -tilanteet ja havaitut epäkohdat käsitellään

Työntekijää veloitetaan mahdollisimman pian tapahtuman jälkeen laatimaan tapahtumaraportti, johon tulee selvitys tapahtuneesta ja sen seuraamukset. Kts. tapahtumaraportti.

Tarvittaessa tapahtumaraportit käsitellään henkilökunnan ja/tai hallituksen kokouksissa. Vuosittain tapahtumaraporttien yhteenveto käsitellään työsuojelutoimikunnan kokouksessa ja tehdään mahdolliset asiaan liittyvät toimenpide-esitykset.

Kuvaus menettelystä, jolla todetut epäkohdat korjataan

Epäkohdat kirjataan ja tehdään tarvittavat muutokset työskentelyolosuhteissa, toimintatavoissa tai toimintaohjeissa.

Tehtyjen toimenpiteiden vaikuttavuutta seurataan ja arvioidaan yhteisissä palavereissa.

Kuvaus siitä, miten korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilöstölle ja tarvittaessa yhteistyötahoille
Korjaavat toimenpiteistä on tiedotettu kirjallisesti sekä henkilöstölle että asiaan liittyville yhteistyökumppaneille.
Tehdyt toimenpiteet käydään läpi ja niiden vaikuttavuutta arvioidaan henkilöstön kokouksissa.

Lisätietoa tästä muun muassa STM:n julkaisuja 2011:15: Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon johdolle ja turvallisuussuunnittelijoille: <http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/julkaisu/1571326>

6. HENKILÖSTÖ

Kuvaus henkilöstön määrästä, mitoituksesta ja rakenteesta; ammatillinen ja avustava henkilöstö (otetaan huomioon päivähoito- ja lastensuojelulain, sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuuslain, valvontaohjelmien säädökset)
Vakituiseen henkilökuntaan kuuluu 11 työntekijää; 1 kokoaikainen fysioterapeutti, Tt yo / vastuhenkilö, 1 osa-aikainen sairaanhoitaja/toimitusjohtaja, 1 sosionomi, 7 lähihoitajaa, 1 keittäjä-siivoaja. (Kts. henkilöstöluettelo)
Henkilöstömitoitus on 0,5 ilman sh/toimitusjohtajan ja siivous- ja pyykkihuollon työntekijän työpanosta. Lisäksi avotyötoiminnassa työskentelee 1 henkilö.

Kuvaus henkilöstön rekrytoinnin periaatteista (hakumenettelyn avoimuus, kelpoisuuden varmistaminen, lastensuojelussa rikosrekisterin tarkistaminen, sijaisten hankintamenettelyt jne.)
Vakituisen henkilöstön ja pitempiaikaisten sijaistan rekrytoinnissa on käytetty erilaisia menettelytapoja esim. avoin hakumenettely.
Vakituista henkilöstöä on rekrytoitu myös sijaisista ja harjoittelussa olleista opiskelijoista.
Lyhyet sijaisjärjestelyt toimivat suhteellisen kiinteän sijaisboolin sekä tarvittaessa Palvelukoti Kontiolan kanssa tehtävän yhteistyön avulla. (Kts. toimintaohje sijaisjärjestelyistä)

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä: (suositellaan laadittavaksi henkilöstön perehdyttämissuunnitelma, ks. myös kohta 3.)
Perehdytyksen apuna on erillinen perehdytyslomake sekä kirjalliset toimenkuvat koskien jokaista ammattiryhmää.
Lisäksi kaikkiin vuoroihin liittyvistä tehtävistä on kirjalliset ohjeet.
(Kts. perehdytyslomake, toimenkuvat ja tehtäväkuvaukset)

Kuvaus henkilökunnan ammattitaidon ja työhyvinvoinnin ylläpitämisestä ja osaamisen johtamisesta (esim. täydennyskoulutussuunnittelu- ja seurantamenettelyt, sairauspoissaolojen seuranta, osaamisen, ammattitaidon ja sen kehittymisen seuranta, kehityskeskustelut) (suositellaan laadittavaksi henkilöstön täydennyskoulutussuunnitelma)
Kehityskeskustelut henkilöstön kanssa käydään vuosittain ja ryhmätyönohjausta järjestetään tarpeen mukaan.
Kehityskeskustelujen ja työnohjauksen kautta nousevat koulutustarpeet huomioidaan toimintakaudelle laadittavassa henkilöstön täydennyskoulutussuunnitelmassa.
(Kts. henkilöstön täydennyskoulutussuunnitelma)
Sairauspoissaoloja seurataan puolivuositain yhdessä työterveyshuollon kanssa ja käytössä on varhaisen puuttumisen malli. (Kts. henkilöstöpolitiikka, varhainen puuttuminen-lomake)
Toimintakauden aikana henkilöstöllä on työhyvinvointiin käytettävissä 100€/työntekijä.
(Kts. henkilöstöpolitiikka.)

Henkilöstöasioiden kehittämissuunnitelma
Henkilöstön yksilöllisten tarpeiden huomioiminen täydennyskoulutuksessa.
Henkilöstön vahuuksien tehokkaampi hyödyntäminen toimenkuvien puitteissa.
Henkilöstön edustajan mukana olo hallituksen kokouksissa.

7. TOIMITILAT LAITTEET JA TARVIKKEET

Omavalvontasuunnitelmaan laaditaan kuvaus toiminnassa käytettävistä tiloista ja niiden käytön periaatteista. Tilojen käytön periaatteissa kuvataan mm. asiakkaiden sijoittamiseen liittyvät käytännöt: mm. miten asiakkaat sijoitetaan huoneisiin, miten huolehditaan asiakkaiden yksityisyyden suojan toteutuminen tms.

Kuvaus asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevat tilat (oma huone, huoneen koko, huonekalut jne.)
**Kaikilla asiakkailla on oma huone ja yhteiskäytössä olevia kylpyhuoneita on 5 (alakerrassa 3, yläkerrassa 2). Huoneiston koko on 14 - 30 m².
Huone on kalustettu asukkaan omilla kalusteilla ja tavaroilla.**

Kuvaus asiakkaiden yhteisessä käytössä olevista tiloista (ruokailutilojen toimivuus, harraste-, kuntoutus- ja toimintatilat, hygieniatilojen toimivuus, saunan käyttömahdollisuudet, jne.)
**Molemmissa kerroksissa on oma keittiö ja yhteiset ruokailu- ja oleskelutilat.
Saunatilat ovat talon kaikkien asukkaiden yhteiskäytössä.**

Kuvaus asiakkaiden yhteisöllisyyden toteutumisesta yksikössä toimitilojen näkökulmasta
**Ruokailujen ajaksi (4xpvä) kokoonnutuaan yhteisiin tiloihin syömään ja kahville.
Virikkeellistä päivätoimintaa järjestetään neljänä (4) päivänä viikossa. Kaikki asukkaat pääsevät osallittumaan toimintaan vuorollaan.
Lisäksi järjestetään erilaisia tapahtumia, joihin kokoonnutaan yhteisiin tiloihin esim. hartaushetket ja musiikkipiiri. Kotipesän asukkaiden omia leirejä järjestetään kaksi (2) vuodessa.
Halutessaan asiakkaat voivat vieraila toistensa luona.
Asukkailla on yhteiskäytössä talon ulko-oleskelutila ja grillikatos.**

Kuvaus siivous, jäte- ja pyykkihuoltoa koskevista käytänteistä
**Keittäjä-siivooja vastaa viikolla tehtävistä ylläpito- ja tehostetuista siivouksista. Kukin työvuorossa oleva työntekijä vastaa pyykkihuollon toteuttamisesta ja pienimuotoisista siivoustehtävistä. (Kts. siivous- ja pyykkihuollon suunnitelmat)
Lasi-, metalli- ja pahvijätteet kierrätetään.**

Kuvaus sisäilman laadunvarmistusmenettelyistä (kosteushaittojen toteutumismenettelyt, sisäilman mittaukset, yhteistoiminta kiinteistönhuollon, terveydensuojeluviranomaisten kanssa, jne.)
**Kiinteistön huollosta, mukaan lukien sisäilman laadunvarmistusmenettelyt, vastaa kokonaisuudessaan kiinteistön omistaja, Pieksämäen kaupunki.
Kiinteistön huoltoon liittyvät ongelmat, viat ja puutteet ilmoitetaan Pieksämäen kaupungin paivystävälle laitospäällikölle tai kiinteistöpäällikölle.**

Kuvaus yksikössä olevista terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista
**Asukkaat saavat tarvitsemansa henkilökohtaiset apuvälineet hoivasänkyjä lukuunottamatta Pieksämäen terveystoimen apuvälinelainaamosta ja ulkopaikkakuntalaisille apuvälinejärjestelyt tehdään oman kotikunnan kanssa. Asiakkaidemme käytössä on kuitenkin useita apuvälinelainaamon aiemmin myöntämiä sairaalasänkyjä.
Palvelukodin puolesta asiakkaiden käytössä on mm. verenpainemittarit ja verensokerimittarit.**

Vastuuhenkilön yhteystiedot

Riikka Heikkonen 040-500 4001 tai 044-967 3840 / riikka.heikkonen@palvelukeskuskotipesa.fi

Terveysthuollon laitteella tarkoitetaan terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetun lain (629/2010) 5 §:n mukaisia hoitoon käytettäviä laitteita, joita ovat mm. sairaalasängyt, nostolaitteet, veren sokerin ja verenpaineen mittarit tms. Toiminnanharjoittajan velvollisuuksista on säädetty terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetun lain (629/2010) 24–26 §:ssä sekä Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviraston antamissa määräyksissä 4/2010. Terveysthuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista tehdään ilmoitus Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastolle.

Omavalvontasuunnitelmassa toimintayksikölle nimetään ammattimaisesti käytettävien laitteiden ja tarvikkeiden turvallisuudesta vastaava henkilö, joka huolehtii vaaratilanteita koskevien ilmoitusten ja muiden laitteisiin liittyvien määräysten noudattamisesta.

Toimitiloja, laitteita ja tarvikkeita koskeva kehittämissuunnitelma

Kotipesään hankitaan hoivasänkyjä tarpeen mukaan.

Muita laitteita ja tarvikkeita hankitaan tarpeen mukaan hankintasuunnitelman puitteissa.

8. ASIAKASTURVALLISUUS

Asiakasturvallisuuden kehittämiseksi laaditaan toimintasuunnitelma, jossa käsitellään välittömään asiakastyöhön liittyviä turvallisuuteen liittyviä riskejä

Yksikön turvallisuussuunnittelusta ja turvallisuustoiminnasta vastaavan/vastaavien yhteystiedot
Toimitusjohtaja Marketta Heikkonen, marketta.heikkonen@palvelukeskuskotipesa.fi, 040-718 4007

Vastuuhenkilö Riikka Heikkonen, riikka.heikkonen@palvelukeskuskotipesa.fi, 044-967 3840

Kuvaus asiakasturvallisuuden varmistamisesta (kotiin annettavissa palveluissa, lastensuojelussa, vammais- ja ikäihmisten palveluissa olevat erityispiirteet huomioitava)

Palvelukeskus Kotipesälle on tehty erillinen pelastussuunnitelma turvallisuusohjeineen, joka on henkilöstön nähtävillä toimiston ilmoitustaululla.

Suunnitelma päivitetään tarpeen mukaan, vähintään vuosittain ja päivityksestä huolehtii toimitusjohtaja.

Kaikista asiakkaiden hyvinvointia ja turvallisuutta uhkaavista tapahtumista tehdään tapahtumaraportti.

Asiaan liittyvät toimenpiteet ja seuraamukset käsitellään vastuuhenkilön johdolla.

Kuvaus asiakkaiden käytössä olevien turvalaitteiden ja hälytysjärjestelmien toimivuuden varmistamisesta (yksikön hälytys-laitteet, turvarannekkeet, valvontalaitteet, kotona asuvien asiakkaiden turvallisuuslaitteet ja hälytysvasteiden toimivuuden varmistus, jne.)

Kotipesässä on palohälyttimet yleisissä tiloissa ja niitä testataan määräajoin. Testauksesta vastaa keittäjä-siivooja. Hätäpoistumistiet on merkitty valoin.

Asiakasturvallisuuden kehittämissuunnitelma

Kotipesä siirtyy uusiin saneerattuihin toimitiloihin marraskuussa 2014. Tiloissa on sprinklaus ja muut vaadittavat paloturvallisuusjärjestelyt sekä potilaskutsujärjestelmä.

9. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Kuvaus asiakkaan ohjauksesta, neuvonnasta ja palveluntarpeen arvioinnista, palvelusopimuksen/hallintopäätöksen ja hoito- ja palvelu/asiakassuunnitelman (lastensuojelu/päivähoito) laatimisesta ja päivittämisestä sekä asiakkaan osallistumisesta päätöksentekoon
Pieksämäeltä kotoisin olevat asukkaat tulevat pääosin Pieksämäen kaupungin kehitysvammapalveluiden kautta. Pieksämäen kaupungin kehitysvammapalveluissa on tieto siitä, millaiset resurssit Kotipesällä on vastaanottaa uusia asukkaita. Pieksämäen kaupungin ja Kotipesän kanssa on ostopalvelu- ja hankintasopimus, jossa määritellään palveluntuottajan ja –ostajan vastuut ja velvollisuudet sekä palvelumaksut.

Asiakas voi tulla Kotipesään myös itse maksavana tai oman kuntansa maksusitoumuksella.

Kuvaus siitä, miten toteutetaan asiakkaan mahdollisuus tutustua yksikköön etukäteen
Mahdollisen uuden asukkaan kanssa tehdään tutustumiskäynti Kotipesään, jossa käydään yhteisesti läpi tulevan asukkaan asioita ja käydään läpi Kotipesän toimintaa ja tutustutaan Kotipesän tiloihin. Kotipesään tehdään useampia tutustumiskäyntejä sen mukaan, minkä tuleva asukas tarvitsee.

Kuvaus siitä, miten asiakasta informoidaan sopimusten (palvelusopimus, vuokra ym.) sisällöstä, palvelun kustannuksista ja sopimusmuutoksista.

Toimitusjohtaja laatii asukkaan tai edunvalvojan/omaisen kanssa huoneiston vuokrasopimuksen. Tarpeen mukaan henkilökunta opastaa ja ohjaa asiakasta/omaista Kela:n hoito- ja asumistukien hakemusten laatimisessa.

Kuvaus asiakkaan itsemääräämisoikeuden ja osallistumisen toteutumisesta (yksityisyys, intymiteettisuoja, henkilökohtainen vapaus, koskemattomuus; perustuslain 7§ ja 10§, asiakaslaki 8-10 §)

Asiakkaalle laaditaan yhteistyössä asiakkaan ja omaisten kanssa hoito- ja palvelusuunnitelma, johon kirjataan asiakkaan palvelujen tarpeet ja toiveet, jotka toteutumista seurataan ja arvioidaan säännöllisesti. Asiakasta kohdellaan kunnioittavasti hänen olemassa olevaa toimintakykyänsä tukien, hänen huoneistonsa ei mennä koputtamatta ja avustaminen esim. henkilökohtaisen hygienian hoidossa tapahtuu omassa huoneistossa ovet ja tarvittaessa sälekaihtimet suljettuina.

Asiakkaalla on mahdollisuus liikkua vapaasti ja turvallisesti palvelukodin yhteisissä tiloissa sisällä ja ulkona.

Kuvaus menettelystä, miten huolehditaan ja kuka vastaa asiakkaan hallussa olevista rahavaroista, avaimista ja muista tavaroista

Ylimääräiset avaimet, arvoesineet ja rahat pyritään antamaan asiakkaan lähiomaisille.

Asiakkaiden laskut ja sopimuksen mukaan muukin posti ohjataan omaisille/edunvalvojille.

Asiakkaiden isommat hankinnat tehdään yhteistyössä omaisten/edunvalvojen kanssa.

Lisäksi useimmilla asiakkailla on omaisten/edunvalvojen toimittamaa käyttörahaa pieniä hankintoja ja matkoja varten. Käyttörahat säilytetään lukollisessa kaapissa ja niiden käytöstä pidetään kuitteihin perustuvaa kirjanpitoa. Käyttörahoista vastaa vastuuhenkilö.

Joiden asiakkaiden kohdalla asiakas itse tai omaiset huolehtivat kaikista hankinnoista ja raha-asioista.

Suunnitelma siitä, miten rajoitteiden ja pakotteiden käytön tarvetta pyritään vähentämään

Asiakkaan lähiympäristö ja muut olosuhteet järjestetään mahdollisimman turvallisiksi.

Asiakkaalle mahdollisesti käyttöön otettavien rajoitteiden ja pakotteiden tarve (esim. putoamis- ja kaatumisriski) sekä vaihtoehdot rajoitteiden ja pakotteiden käytölle kartoitetaan yhdessä henkilökunnan ja omaisten kanssa.

Jos asiakkaan turvallisuuden vuoksi rajoituksia joudutaan käyttämään, niiden tarpeellisuutta arvioidaan tietyn väliajoin.

Kuvaus rajoitteiden ja pakotteiden käytön kriteereistä, päätöksenteosta, menettelytavoista, kirjaamisesta ja rajoitus-toimenpiteiden vaikutusten seuraamisesta (katso mm. lastensuojelulain 11 luku, kehitysvammalaki, valvontaohjelmat)

Suosittelaa laadittavaksi menettelytapaohjeet

Ennen rajoitteiden tai pakotteiden käyttöönottoa asiasta tehdään omalääkärille kirjallinen hakemus

perusteluineen. Lupa liitetään asiakkaan papereihin ja kirjataan hoito- ja palvelusuunnitelmaan, jossa tulee myös näkyä asian uudelleen arvioinnin ajankohta. Myös omaisille tiedotetaan asiasta.

<p>Kuvaus menettelytavasta, jos todetaan, että asiakasta on kohdeltu epäasiallisesti tai loukkaavasti Vastuuhenkilö selvittää asian taustat ja käsittelee asian ko. työntekijän kanssa. Tarvittaessa palaveriin osallistuvat myös toimitusjohtaja ja työsuojeluvaltuutettu. Jos kyseiseen asiaan joudutaan palaamaan uudelleen, otetaan käyttöön työsopimuslain mukainen rangaistusmenettely.</p>
<p>Kuvaus asiakassuhteen päättymiseen liittyvien asioiden valmistelusta ja toteuttamisesta (asiakkaan siirtäminen hoitopaikasta toiseen, lastensuojelun jälkihuollon valmistelu, jne.) Päätös asiakas-suhteen päättymisestä tehdään mahdollisuuksien mukaan yhdessä asiakkaan sekä henkilökunnan, omaisten, terveydenhuollon ja sosiaalitoimen edustajien kanssa. Useimmiten päätöksen perusteena on, että palvelukodin tarjoamat palvelut ja resurssit eivät enää riitä vastaamaan asiakkaan tarpeisiin. Uuteen paikkaan toimitetaan asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelma, lääkelista ja hoitajalähete sekä tarpeen mukaan annetaan lisäinformaatiota. Omaiset huolehtivat asiakkaan huoneen tyhjentämisestä ja henkilökohtaisten tavaroiden ja lääkkeiden pois viemisestä. Tarvittaessa tehdään ilmoitus asiakassuhteen päättymisestä kunnan vammaispalvelujen ohjaajalle sekä vanhus- ja vammaispalvelujen johtajalle. Asiakasta koskevat asiakirjat toimitetaan kotikuntaan arkistointiohjeen mukaisesti.</p>
<p>Jos asiakas on tyytymätön saamaansa kohteluun, hänellä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Kun palvelu perustuu ostopalvelusopimukseen, muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle (Valviran ohje 8:2010).</p>
<p>Henkilö/taho ja yhteystiedot, jolle muistutus osoitetaan Vanhus- ja vammaispalvelujohtaja Anna-Liisa Miettinen puh. 044-5883353 s-posti anna-liisa.miettinen@pieksamaki.fi</p>
<p>Sosiaaliamiehen yhteystiedot Sosiaaliamies Sari kauto puh. 050-3899373 s-posti sari.kauto@vaalijala.fi</p>
<p>Kuvaus yksikön toimintaa koskevien muistutusten käsittelystä Muistutukset käsitellään yrityksen hallituksessa yhdessä vastuuhenkilön kanssa. Toimitusjohtaja laatii vastineen valitukseen ja käsittelee sen valituksen tehneen tahon kanssa. Tarvittaessa asia käsitellään henkilöstön kokouksessa.</p>
<p>Kuvaus kunnan ja palvelutuottajan välisestä yhteistyöstä asiakkaan hoidon ja palvelun suunnittelussa ja toteutumisen seurannassa Sijaintikunnan edustaja tekee yksikössä sovittu tarkastuskäynnin vuosittain. Asukkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmat tarkastetaan vuosittain tai muina sovittuina ajankohtina/tarvittaessa kunnan edustajien kanssa.</p>

Kuvaus kuluttajasuojaa koskevasta informaatiosta

Asiakkaiden kuluttajasuojaa koskeva informaatiota löytyy palvelukodin yhteisten tilojen ilmoitustaululta sekä asiakkaalle ja/tai omaisille asiakkaan muuton yhteydessä annettusta tiedotteesta. Tarvittaessa asiakkaat ja omaiset voivat saada asiaa koskevaa informaatiota ja ohjausta saa vastuhenkilöltä ja toimitusjohtajalta.

Asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvä kehittämissuunnitelma
Henkilöstölle järjestetään asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvää koulutusta.

10. PALVELUNYKSIKÖN ASIAKASTYÖN (TOIMINNAN) LAADUN VARMISTAMINEN

Kriteereitä ja tasoja on määritelty toimintakohtaisissa valtakunnallisissa valvontaohjelmissa, jotka löytyvät Valviran kotisivuilta: <http://www.valvira.fi/>

Kuvaus asiakkaiden suoriutumista, toimintakykyä, elämänhallintaa sekä fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista hyvinvointia ylläpitävästä ja edistävästä toiminnasta

Kuntouttavan työotteen avulla pyritään tukemaan ja mahdollisuuksien mukaan parantamaan asiakkaan toimintakykyä ja selviytymistä päivittäisistä toiminnoista huomioiden asiakkaan yksilölliset tarpeet ja toiveet. Asiakkaan toimintakyky, palvelujen tarve ja niihin vastaaminen on selkeästi kuvattu hoito- ja palvelusuunnitelmassa.

Asukkaalla on mahdollisuus halutessaan ja tarpeen mukaan saada fysioterapeutin toteuttamaa kuntoutusta.

Asukkailla annetaan mahdollisuus osallistua henkilökunnan kanssa pieniin kodinhoidollisiin askareisiin ja ulkoilla halutessaan.

Asukkaalla on mahdollisuus osallistua päivätoimintoihin Kotipesän omassa päivätoiminnassa, Hietsun toimintakeskuksessa, Rahkapuiston toimintakeskuksessa, Länsirinteen toimintakeskuksessa, Savosetilla tai Arjen Suolan koulutuksessa Seurakuntaopistolla. Päivätoimintoihin osallistuminen räätälöidään asiakkaan tarpeet ja vahvuudet huomioiden ja päivätoimintasuunnitelma kirjataan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Asiakkaan päivätoiminnan suunnitelma tehdään yhdessä kotikunnan edustajan kanssa.

Kotipesän oma päivätoiminta pitää sisällään kädentaitojen harjoittamista (askartelu, maalaus jne.), liikuntaa (lenkkeily, tanssi, uinti, pyöräily jne.), erilaisiin tapahtumiin osallistumista (konsertit, näytelmät, kirkkohartaudet jne.), leirit kaksi (2) kertaa vuodessa ja mahdolliset muut matkat (kaupunkimatkat, risteilyt jne.) Lisäksi musiikkipiiri (musiikkiterapeutin ohjaama) kokoontuu viikoittain keskiviikkoisin ja hartaushetkiä järjestetään Kotipesässä kerran (1) kuussa. Omaistenpäivä järjestetään 1-2 vuoden välein ja pikkujoulut järjestetään vuosittain. Lisäksi käy satunnaisesti erilaisia ryhmiä virkistämässä asiakkaiden päivää. Juhlapyhät huomioidaan ruokailussa, askartelussa ja ympäristön koristelussa.

Kuvaus asiakkaiden ravitsemuksen ja ruokailun järjestämiseen liittyvistä käytännöistä (ruokailuvälien pituus, yöaikaisen paaston pituus, asiakkaiden ravitsemustilan seuranta, jne.)

Aamupalan valmistaa yöhoitaja. Valmistuksessa huomioidaan ravitsevuus ja se sisältää aina puuroa, leipää, leikkeleitä, vihanneksia, mehua, vettä ja kahvia/teetä.

Lounaan valmistaa keittäjä-siivooja ma-pe ja viikonloppuisin lounas tilataan Ruokaradalta.

Päivällinen valmistetaan itse, samoin iltapala. Ruokatarvikkeet tilataan K-market Neilikasta 2 x viikossa.

Asiakkaiden toiveet huomioidaan päivällisruokien suunnittelussa. Ruoka on ravitsevaa sekä maittavaa ja ruokailuilla varmistetaan asiakkaan riittävä ravinnon saanti. Asiakkaiden painoa seurataan vähintään 3 kk:n välein. Tarvittaessa painoa seurataan useammin, jos asiakkaan ruokahalu on alentunut tai huomataan painon laskua. Ruokaa joudutaan myös joskus säännöstelemään ja ohjaamaan asukasta oikeanlaatuiseen ruokaan painon noustessa huomattavasti.

Ruokailussa huomioidaan asiakkaan omat toiveet, erikoisruokavaliot ja ravintoa on saatavissa 24h/vrk, jos asiakkaasta tuntuu ettei normaalisti tarjottava ruoka riitä.

Valtion ravitsemusneuvottelukunta:

<http://www.ravitsemusneuvottelukunta.fi/portal/fi/ravitsemussuosituksel/>

<p>Yksikön ruokahuollon vastuuhenkilön yhteystiedot Toimitusjohtaja Marketta Heikkonen, marketta.heikkonen@palvelukeskuskotipesa.fi, 040-7184007 Vastuuhenkilö Riikka Heikkonen, riikka.heikkonen@palvelukeskuskotipesa.fi, 044-967 3840</p>
<p>Kuvaus päivittäinen toiminnan järjestämisestä (lasten koulunkäynnin tukeminen, erityisopetuksen turvaaminen lapsen kouluasioista vastaavan henkilön nimeäminen (lastensuojelulaki) asiakkaiden ulkoilun, liikuntamahdollisuuksien, toimintakykyä tukevan toiminnan, harrastus- ja viriketoiminnan järjestäminen ym.) Asiakkaan toimintakyvyn tukeminen perustuu henkilökunnan kuntouttavaan työotteeseen ja asiakkaan olemassa olevien voimavarojen käyttöönottoon kaikissa arjen tilanteissa. Asiakkaalla on mahdollisuus yksilöllisten voimavarojen ja oman tahdon mukaiseen osallistumiseen palvelukodissa järjestettävään toimintaan. Kts. 10/1.</p>
<p>THL:n liikuntasuosituksot eri-ikäisille: http://www.ktl.fi/portal/suomi/tietoa_terveydesta/elintavat/liikunta</p>
<p>Kuvaus hygieniakäytännöistä ja infektio tartuntojen ehkäisemisestä sekä epidemiatilanteissa toimiminen</p> <p>Kts. Omavalvontasuunnitelma hygieniakäytännöistä, siivous-, ruoka- ja pyykkihuollosta</p>
<p>Suunnitelma asiakastyön ja päivittäisen toiminnan kehittämisestä</p> <p>Kts. Palvelukeskus Kotipesän toimintasuunnitelma</p>

11. TERVEYDENHUOLLON JA SAIRAANHOIDON JÄRJESTÄMINEN

<p>Kuvaus terveydenhuollon järjestämisestä yksikön/palvelun asiakkaille ja yksikön omat vastuutehtävät asiakkaiden terveydenhuollossa ja sairaanhoidossa (terveyden edistäminen, terveystarkastukset, seulontatutkimukset, terveydentilan seurantaan liittyvät tutkimukset, tarkastukset, kontrollit, jne.) Asukkaiden omalääkärivastaanotto on Naarajärven terveysasemalla, jonne mennään tarpeen mukaan. Laboratoriokokeissa käydään asukkaiden kanssa Pieksämäen pääterveysasemalla, kun hoitavalta lääkäriltä on saatu lähete. Tarvittaessa Kotipesään saadaan myös kotisairaanhoidaja ottamaan verinäytteitä.</p>
--

<p>Kuvaus menettelystä, miten toimintayksikön lääkäripalvelut järjestetään ja mikä taho vastaa asiakkaiden sairauden hoidosta kiireettömissä tilanteissa Kotipesän asiakkaiden omalääkärinä toimii Pieksämäen terveystoimen Naarajärven terveysaseman terveyskeskuslääkäri. Myös sairaanhoitajan palvelut saadaan tarvittaessa Naarajärven terveysasemalta. Kiireettömissä tapauksissa hoitohenkilökunta varaa ajan omalle lääkärille.</p>
<p>Kuvaus menettelystä kiireellisen sairaanhoidon tarpeessa olevan asiakkaan hoitamiseksi Päätöksen asiakkaan kiireellisestä avun tarpeesta tekee vuorossa oleva hoitaja. Asiakas toimitetaan avustajan saattamana terveyskeskuksen päivystysvastaanotolle tai sairaalan ensiapuun. Jos paikalle on hälytetty ambulanssi, hoidon tarpeen arvioinnin tekee sairaankuljetuksen ensihoitaja, joka päättää jatkotoimista eli asiakkaan mahdollisesta viennistä ensiapuun tai muussa tapauksessa antaa tarvittavat toimintaohjeet henkilökunnalle.</p>
<p>Kuvaus erikoissairaanhoidon käytöstä ja saatavuudesta (terapiapalvelut, lastenpsykiatrian käyttömahdollisuudet, psykiatrinen hoito, jne.) Asiakas menee erikoissairaanhoidon yleensä omalääkärin antamalla läheteellä. Useimmin käytettyjä palveluja ovat neurologin konsultaatiot. Asiakkaat käyttävät myös Vaalijalan kuntayhtymän tarjoamia erityishuollon palveluja.</p>
<p>Kuvaus lääkehoitosuunnitelman ylläpidosta, päivittämisestä ja toimeenpanosta sekä toteuttamisen seurannasta (Lääkehoitosuunnitelma tulee laatia sosiaali- ja terveysministeriön Turvallinen lääkehoito -oppaan (2005:32) mukaisesti.) STM:n opas löytyy osoitteesta: http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/julkaisu/1083030 Kotipesässä on lääkehoidon suunnitelma, jota säilytetään toimistossa. Asiakkaiden lääkeresepit säilytetään apteekissa, joka toimittaa lääkkeet palvelukotiin viikottain erillisen tilauksen mukaan. Lääkkeet säilytetään toimistossa lukitussa kaapissa ja käytettävissä olevat dosetit säilytetään ala- ja yläkerrassa keittiössä suljetussa kaapissa. Asiakkaille on henkilökohtaiset lääkkeet, jotka jaetaan dosettiin viikoittain. Jaossa käytetään kaksoistarkastusta eli aina joku hoitajista tarkistaa jaetut dosetit. Lääkehoitokoulutuksen hyväksytysti suorittaneille työntekijöille on haettu omalääkäriltä kirjallinen lupa lääkehuollon toteuttamisesta. (Kts. Lääkehoidon suunnitelma)</p>
<p>Lääkehoidosta vastaavan henkilön yhteystiedot Toimitusjohtaja, sairaanhoitaja Marketta Heikkonen, marketta.heikkonen@palvelukeskuskotipesa.fi, 040-7184007</p>
<p>Potilasasiamiehen yhteystiedot Virpi Huuhka, virpi.huuhka@pieksamaki.fi, puh. 044-3686736</p>
<p>Terveystieteiden ja sairaanhoidon kehittämissuunnitelma Lääkehoidon osalta apteekin suorittaman lääkkeiden jakelun mahdollinen käyttöönotto. Yleislääkäritasoisten lääkäripalvelujen mahdollinen ostaminen yksityiseltä sektorilta.</p>

12. ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY

(Menettelystä tulee olla kirjalliset ohjeet)

Kuvaus asiakastietojen kirjaamisesta, käsittelystä ja salassapitosäännösten noudattamisesta
Jokaisella asiakkaalla oma henkilökohtainen raporttilehti raporttikansiossa.
Raporttilehteen kirjataan päivittäin oleelliset asiakasta koskevat tiedot.
Kansiot säilytetään laatikossa poissa ulkopuolisten ulottuvilta.

Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa:

http://www.tietosuoja.fi/uploads/6jwqd57_1.pdf

Tietosuojavastaavan yhteystiedot

Toimitusjohtaja Marketta Heikkonen, marketta.heikkonen@palvelukeskuskotipesa.fi
040-7184007

Menettelyohje asiakkaan informoinnista henkilötietojen käsittelyssä: ohjeet www.tietosuoja.fi

Tietosuojaseloste: Mallilomake ja ohjeet sivulla: <http://www.tietosuoja.fi/uploads/m290kgqfi8w.pdf> ja
<http://www.tietosuoja.fi/uploads/drs1w.pdf>

Asiakkaan suostumus salassa pidettävien tietojen käytölle/luovuttamiselle: TSV:n opas

<http://www.tietosuoja.fi/uploads/r63fxb8bp1c8toy.pdf>

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

Tietosuojaan liittyvät asiat on osa työntekijän perehdytysohjelmaa.

Tietosuojaan liittyviä asioita käsitellään tarpeen mukaan henkilökunnan kokouksissa.

Asiakasrekisteriä ylläpitävän palvelun tuottajan tulee laatia henkilötietolain 10 §:n mukainen rekisteriseloste, vaikka toimisi toisen yrityksen tiloissa.

Rekisteriseloste (ellei liitteenä): tietosuojavaltuutetun ohje ja lomake: <http://www.tietosuoja.fi/uploads/64znai.pdf> ja
<http://www.tietosuoja.fi/uploads/8cv17p0zbo1.pdf>

Kts. Rekisteriseloste

Muita tietosuojaan liittyviä oppaita sivulla <http://www.tietosuoja.fi/1582.htm> : Käyttäjälökin tietojen käsittely henkilötietolain mukaan, Laadi tietosuojaseloste, Ota oppaaksi henkilötietolaki, Henkilörekisteriin tallennetun tiedon koraaminen, Henkilörekisteriin tallennettujen tietojen tarkastaminen, Henkilötietolain seuraamusjärjestelmä

Kuvaus asiakirjojen arkistoinnin toteuttamisesta (yksityisten sosiaalipalveluyksikköjen on tärkeää sopia yksiköstä pois lähteneiden asiakkaiden asiakirjojen arkistoinnista etukäteen asiakkaiden kotikunnan kanssa)

Kotipesästä pois muuttaneen asiakkaan asiakirjat toimitetaan Pieksämäen kaupungin arkistoon ja muista kunnista olevien pois muuttaneiden asiakkaiden asiakirjojen palautus hoidetaan kotikunnasta tulleen arkistointiohjeen mukaisesti.

Kuvaus, miten tiedonkulku järjestetään muiden asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien toimijoiden kanssa

Tiedonkulkua eri toimijoiden välillä tapahtuu esim. asiakkaan asioita koskevissa palavereissa.

Enimmäkseen tietoja kuitenkin vaihdetaan puhelimitse sekä sähköpostilla tai postitse.

Tietoja annettaessa huomioidaan asiakkaan tietosuoja eli esim. sähköpostiin ei laiteta tietoja, joiden avulla asiakas voidaan tunnistaa.

Asiakastietojen käsittelyn kehittämissuunnitelma
Asiakastietojen käsittelyyn liittyvien asioiden vuosittainen läpikäyminen henkilöstön kanssa.
Tarpeen mukainen koulutus yksikön vastuuhenkilölle ja tarvittaessa koko henkilöstölle.
Asiakastietojen käsittelystä laaditaan selkeä toimintaohje.

13. ALIHANKINTANA TUOTETTujen PALVELUJEN OMAVALVONTA

Kuvaus menettelystä, kuinka yksikkö valvoo alihankkijoilta ostettujen palvelujen laatua
Aterioiden laadun aistinvarainen ja mitattava seuranta esim. lämpötila, asiakkailta saadun palautteen huomiointi.
Ruokatarvikkeiden parasta ennen ja viimeisen myyntipäivän tarkistukset, tuoretuotteiden (salaatit, kasvikset, hedelmät) aistinvarainen laadun seuranta.
Siivous-, hygieni- ja pyykkihuollon aineiden ja välineiden osalta työntekijöiltä ja asukkailta saadun palautteen huomiointi ja yleisen puhtaus- ja hygieniatason seuranta.

Luettelo alihankkijoita
Merkittävimmät alihankkijat:
Ruokarata
K-market Neilikka
Keski-Suomen paperi- ja pesuainevälitys

Kehittämissuunnitelma
Hankintojen kilpailuttaminen paikallisuus ja ekologiset näkökulmat huomioiden.
Yhteistyön kehittäminen hankinnoissa Kontiolan toimipisteen kanssa.

14. OMAVALVONNAN TOTEUTTAMISEN SEURANTA JA ARVIOINTI

Kuvaus yksikön omavalvonnan toteutumisen seurannasta
Vastuu omavalvonnan toteutumisen seurannasta ja arvioinnista on yrityksen toimitusjohtajalla.
Yksikön vastuuhenkilö vastaa omavalvonnan käytännön toteutumisesta ja arvioinnista yhdessä henkilöstön kanssa sekä omavalvonnan suunnitelman päivittämisestä yhdessä toimitusjohtajan kanssa.

Kuvaus omavalvontasuunnitelman päivittämisprosessista
Omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain ennen seuraavan toimintakauden alkamista.
Omavalvontasuunnitelman liitteet ja toimintaohjeet päivitetään tarpeen mukaan, kuitenkin vähintään kerran vuodessa.

Omavalvontasuunnitelma päivitetään tarvittaessa. Toimintaohjeisiin tulleet muutokset kirjataan viiveettä omavalvontasuunnitelmaan ja vahvistetaan vuosittain, vaikka muutoksia ei vuoden aikana olisi tehtykään.

Paikka ja päiväys Pieksämäki 25.11.2013	Allekirjoitus (Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja) Marketta Heikkonen
--	---