



Valvira

Sosiaali- ja terveystal-
lupa- ja valvontavirasto

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

1. PALVELUJEN TUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palvelujen tuottaja	
<input checked="" type="checkbox"/> Yksityinen palvelujen tuottaja	<input type="checkbox"/> Kunta
Palvelujen tuottajan nimi	Kunnan nimi
Savon Koti Oy	
Palvelumuoto ja asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan	Sijaintikunta
Tehostettu palveluasuminen/kehitysvammaiset	Savonlinna
Sijaintikunnan yhteystiedot	
740	
Palvelujen tuottajan virallinen nimi	Palvelujen tuottajan Y-tunnus
Attendo Savon Koti Oy	1107957-8
Toimintayksikön nimi	
Palvelukoti Villa Ruustinna	
Toimintayksikön postiosoite	
Opistokatu 4	
Postinumero	Postitoimipaikka
57600	Savonlinna
Toiminnasta vastaavan henkilön nimi	Puhelin
Johannes Airaksinen	044-3554471
Postiosoite	
Opistokatu 4	
Postinumero	Postitoimipaikka
57600	Savonlinna
Sähköposti	
johannes.airaksinen@attendo.fi	
Toimilupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajakohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt)	Muutosluvan myöntämisen aikajakohta
23.1.2002 (ISHL-2001-04751/So-17)	31.7.2009 (ISHL-2009-00443/So-17/ml)
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta ajankohta	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätös ajankohta
Vastuuvakuutuksen voimassaolo (todennettava pyydettyäessä)	
Kyllä, Fennia (vakuutusnumero 16-313-698-8)	

2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus
Attendon tavoitteenamme on turvata asiakkaalle laadukas ja itsenäinen elämänkaaren loppuun tai hoitosuhteen päättymiseen saakka. Attendon asiakasryhmiä ovat mm. vanhukset, kehitysvammaiset, mielenterveys- ja päihdekuntoutujat, lapset, kuntoutujat. Hoivaa, hoitoa ja palveluja tuotetaan yksilöllisesti, asiakkaan yksilölliset fyysiset, psyykkiset ja sosiaaliset sekä hengelliset tarpeet huomioiden. Päämääränä on asiakkaan itsensä kokema hyvä elämänlaatu kaikilla mahdollisilla tavoilla (fyysinen, psyykinen ja sosiaalinen elämä).
Toimintaa ohjaavia yleisiä tavoitteitamme ovat:

- Asiakkaiden hyvä elämänlaatu ja yksilöllisyys - Mielekäs arki
- Toimintakykyä tukeva työote ja hyvinvoinnin edistäminen
- Toimiva yhteistyö asiakkaiden, henkilökunnan, omaisten ja muiden yhteistyöverkostoon kuuluvien kanssa

Savon Koti Oy:ssä tavoitteena on tuottaa ensiluokkaisia, laadukkaita ja parhaita kehitysvammaisten asumis- ja päivätoimintapalveluja asiantuntevasti ja vastuullisesti. Vastaamme kehitysvammahuollon palvelujen tarpeeseen. Toiminnan tavoitteiden toteutumista seurataan vuosittain erilaisin mittarein. Noudatamme toiminnassa sille annettuja lakeja, asetuksia ja säädöksiä.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Arvomme ovat:

Olemme asukkaita varten. Otamme huomioon asukkaiden yksilölliset tarpeet ja kyvyt ohjatessa ja tukiessa häntä päivittäisissä toimissaan. Asukkaan turvallisuus ja luottamus on meille tärkeää. Ennen kaikkea välitämme asukkaista ja koko yhteisöstä.

Osaava henkilöstö on voimavaramme. Henkilöstöllä on vastualueensa, jossa he toimivat vastuullisesti suunnitellen, toteuttaen ja arvioiden toimintaansa. Arvostamme ja kunnioitamme jokaisen työpanosta. Panostamme henkilöstön työhyvinvointiin.

Kehitymme jatkuvasti asettamalla työllemme tavoitteita ja arvioimalla saavutuksia. Käytämme luovasti ammattitaitoa ja pyrimme tätä kautta parantamaan toimintaamme.

Päivittämissuunnitelma

Yksikkötasolla arvoja toteuttaa jokainen työntekijämme.

Arvokeskustelua johtaa Savon Kodin johtaja yhdessä palvelukotien palvelupäälliköiden kanssa. Arvojamme toteutumista seurataan johtoryhmän toimesta ja tarvittavat päivittämistarpeet nostetaan esille ja käsitellään johtoryhmässä sekä johdonkatselmuksissa vuosittain. Johtoryhmä tekee mahdolliset suunnitelmat jatkotoimenpiteistä.

3. OMAVALVONNAN ORGANISOINTI, JOHTAMINEN JA VASTUUHENKILÖT

Omavalvonnasta vastaavan organisaation johdon edustaja(t) ja tehtävät

Attendo Savon Koti Oy

Erja Kaksonen, johtaja

Omavalvonnan vastuuhenkilön yhteystiedot ja tehtävät

Villa Ruustinna

Johannes Airaksinen, palvelupäällikkö

p. 050 3554471, johannes.airaksinen@attendo.fi

Omavalvonnan suunnittelu- ja toimeenpanotyöryhmän jäsenet yksikössä (ammattinimikkeet)

Palvelupäällikkö Mari Käyhkö

Johtaja, Erja Kaksonen

Henkilöstön osallistuminen omavalvonnan toteuttamiseen: (voi olla osana toimintayksikön perehdytysuunnitelmaa)
Suunnitelma henkilöstön ja opiskelijoiden perehdyttämisestä ja kouluttamisesta omavalvonnan suunnitteluun ja toteuttamiseen
Laatujärjestelmään ja omavalvontasuunnitelmaan perehdyttäminen on osa jokaisen työntekijän (myös opiskelijat) perehdytystä.
Perehdytyksen toteutumista seurataan perehdytyslomakkeella, johon sekä perehdyttäjä että perehdytettävä kuittaavat omalla allekirjoituksellaan asian käsitellyksi.
Omavalvonnan eri osa-alueet sisältyvät sertifioituun toiminnanohjausjärjestelmäämme.

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)

Asiakastyytyväisyyttä seurataan jatkuvasti ja säännöllisesti asukkailta ja omaisilta.

Tyytyväisyyttä mitataan pääsääntöisesti erityyppisillä kyselyillä vuosittain kyselysuunniteman mukaisesti.

Asukkaiden asiakastyytyväisyyttä seurataan ja kerätään asukaskokouksissa (1x kk:ssa).

Asukaskokouksissa nousut palaute käsitellään henkilöstöpalavereissa ja Savon Kodin palvelukotien johtoryhmässä.

Lisäksi asiakastyytyväisyyttä mitataan joka toinen vuosi haastattelututkimuksella. Haastattelun tulokset analysoidaan ja tuloksista nostetaan seuraavalle jaksolle kehittämisen kohteet.

Omaistyytyväisyyskysely järjestetään omaisille lähetettävällä kyselytutkimuksella. Tulokset analysoidaan ja kehittämisen kohteet nostetaan seuraavalle kaudelle.

Lisäksi henkilökunta vastaanottaa palautetta niin suullisesti kuin kirjallisesti jatkuvasti.

Palautetta voi antaa vapaamuotoisesti paikan päällä palvelukodissa kenelle tahansa henkilökuntaan kuuluvalla. Palautetta otetaan vastaan myös puhelimella ja sähköpostille. Palaute kirjataan poikkeamalomakkeeseen. Poikkemat käsitellään poikkemaproessin mukaisesti.

Kuvaus asiakaspalautteiden käsittelystä yksikössä/palvelutoiminnassa

Kyselyn/haastattelupalaute:

Tulokset analysoidaan kehittämisprosessin mukaisesti. Tuloksista laaditaan kehittämisen kohteet seuraavalle kaudelle (Savon Kodin palvelukotien johtoryhmä). Tulokset käsitellään henkilöstön palavereissa. Savon Kodin johtaja vie palautetta ja ideoita eteenpäin yritystasolla. Tarvittaessa korjaustoimenpiteet toteutetaan heti. Kyselytutkimusten tulokset tallennetaan atk:lle sisäiseen verkkoon.

Kuvaus asiakaspalautteen käytöstä toiminnan kehittämisessä

Asiakaspalautteista nostetut kehittämisen kohteita seurataan ja tuloksia arvioidaan Savon Kodin henkilöstön palavereissa, johtoryhmässä sekä vuosittaisissa johdonkatselmuksissa.

Suunnitelma asiakaspalautejärjestelmän kehittämiseksi

Asiakaspalautejärjestelmän antaman tiedon laatua ja määrää arvioidaan jokaisen kyselyn jälkeen sekä vuosittain johdonkatselmuksissa. Mahdolliset muutokset asiakaspalautejärjestelmään tehdään tarpeen mukaan.

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
Toiminnan riskejä voi olla sisäisiä, ulkoisia tai ulkopuoliselle aiheutuvat riskit. Riskit (palveluun liittyvät riskit, lääkehoitoon liittyvät riskit, toimintaympäristöön, tiloihin ja laitteisiin liittyvät riskit, tietosuojaan liittyvät riskit, henkilötöön liittyvät riskit, asiakkaan itse aiheuttamat riskit, muut riskit) tunnistetaan ja analysoidaan yksikkötasolla hoivakodin johtajan johdolla vuosittain. Riskeistä on tehtyriskianalyysi.

Riskien tunnistamisessa, kirjaamisessa ja analysoinnissa hyödynnetään Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisua 2011:15 Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu sekä Työsuojeluhallinnon työsuojeluoppaita ja -oheita 14: Riskin arviointi.

Strategista riskienhallintaa toteutetaan johtoryhmätasolla.

Kuvaus menettelystä, jolla läheltä piti -tilanteet ja havaitut epäkohdat käsitellään
Kun havaitaan poikkeama (jatkoksa tapahtuma), virhe tai läheltä piti – tilanne, määritellään tarvittavat toimenpiteet asian korjaamiseksi sekä mahdollisten lisävahinkojen estämiseksi. Tapahtumat ja läheltä piti-tilanteet kirjataan ja analysoidaan. Tapahtumat käsitellään henkilöstön palaverissa kuukausittain tai tarvittaessa välittömästi.

Tapahtumien syyt pitää aina selvittää, jotta niiden toistuminen voitaisiin estää. Tällaista selvitystä kutsutaan juurisyyanalyysiksi. Juurisyyanalyysissa ei etsitä syyllistä vaan tapahtumaketjun alkupistettä jota parantamalla voidaan estää tapahtuneen poikkeaman tai läheltä piti tilanteen uusiutuminen.

Kuvaus menettelystä, jolla todetut epäkohdat korjataan

Saatu asiakaspalaute tai reklamaatio sekä itse havaittu tapahtuma välitetään asiasta vastaavalle henkilölle mahdollisimman pian. Reagointi ja suoritettavat toimenpiteet kirjataan sovittuun paikkaan tapahtumalomakkeelle Profileen ja käsitellään henkilöstöpalaverissa. Asiakaspalautteesta laaditaan viivytyksettä selvitys joka käsitellään yksikössä ja viedään tiedoksi ja mahdollisille toimenpiteille johdolle, asiakaspalautteen antajalle annetaan selvitys jos palautteen antaja tiedossa. Reklamaatioon laaditaan aina kirjallinen vastine. Vastineesta säilytetään kopio yksikössä.

Kuvaus siitä, miten korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilöstölle ja tarvittaessa yhteistyötahoille

Toteuttamalla aktiivisesti ennaltaehkäiseviä toimenpiteitä voidaan tapahtumien määrää vähentää huomattavasti. Jokaisella työntekijällä on mahdollisuus tuoda huomionsa ja ideansa esille. Ehdotukset käsitellään henkilöstöpalaverissa ja kirjataan, myös tehtyjen toimenpiteiden vaikutukset arvioidaan henkilöstöpalaverissa ja johtoryhmässä.

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)

Yksikössä on sen täyttöasteesta (asiakkaiden lukumäärä) riippuen riittävä ja toiminnan ehtojen vaatima määrä työntekijöitä. Työntekijät muodostuvat hoitotyötä, hallinnollista työtä ja avustavia tehtäviä tekevästä työntekijöistä. Henkilökunta muodostuu erilaisista sosiaali- ja terveysalan ammattilaisista (koulutuksena esim. sairaanhoitaja, sosionomi, lähihoitaja, fysioterapeutti, talonmies, henkilökohtainenavustaja, emäntä, keittiöapulainen). Henkilökuntarakenne vastaa yksikön asiakkaiden tarpeita, kelpoisuusvaatimuksia sekä valvontaohjelmien säädöksiä.

Attendon keskushallinnon jatkuvasta työpanoksesta noin 1-2 työntekijän (hoivakodin koosta riippuen) panos kohdistuu yhteen hoivayksikköömme sekä hallinnollisiin että ns. muihin avustaviin tehtäviin. Keskushallinnon työntekijät tekevät työtään myös paikanpäällä hoivakodissa (esim. kiinteistö-, puhtaus- ja ruokapalvelujen työntekijät sekä aluejohtajat ja rekrytointikoordi-

naattorit).

Palkka- ja taloushallinto sekä tietotekniikkatuki toimivat keskushallinnossa ja ne palvelevat yksiköidemme tarpeita valtakunnallisesti. Jokaisella yksilöllämme ovat omat yhteyshenkilöt näillä osastoilla.

Kuvaus henkilöstön rekrytoinnin periaatteista (hakumenettelyn avoimuus, kelpoisuuden varmistaminen, lastensuojelussa rikosrekisterin tarkistaminen, sijaisten hankintamenettelyt jne.)

Henkilöstöprosessi pitää sisällään rekrytoinnin:työntekijätarpeen kartoituksen, varsinaisen työntekijähaun (työpaikkailmoitukset, hakemusten vastaanottaminen, haastatteluvalinnat, haastattelut, valintapäätökset ja niistä ilmoittaminen), valitun työntekijän todentaminen (henkilöllisyyden tarkistaminen, Terhikki-rekisteritarkastus, suositusten kysyminen, tutkinto- ja työtodistukset, rikostaustaote), työsopimusten tekeminen ja allekirjoittaminen. Rekrytoinnin valmistuttua ja uuden työntekijän työsuhteen alkaessa käynnistyy perehdytys.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä: (suositellaan laadittavaksi henkilöstön perehdyttämissuunnitelma, ks. myös kohta 3.)

Uudella työntekijällä on oikeus hyvään perehdyttämiseen. Tarkoituksena on paitsi antaa kattava kuvaus yksikön toiminnasta myös näin toivottaa työntekijä ammatillisesti tervetulleeksi työyhteisöön. Myös lyhyt aikaiselle sijaiselle tulee taata riittävä perehdytys. Perehdytys suoritetaan toiminnanohjausjärjestelmän perehdyttämistä koskevien menettelyohjeiden mukaisesti.

Uuden työntekijän tuloa varten suunnitellaan perehdytyksen aikataulu ja kuka/ketkä toimivat perehdyttäjänä ja mihin aikaan perehdytys tapahtuu. Uusi työntekijä on ensimmäisinä työvuoroina työparina perehdyttäjän kanssa työvuoroissa.

Perehtymisprosessi alkaa jo ennen uuden työntekijän tuloa tai siirtymistä uusiin tehtäviin. Palvelupäälliköt suunnittelevat ja laativat työntekijän henkilökohtaisen perehdytysohjelman perehdyttämisen tarkistuslistan pohjalta. Perehdytyksestä vastaa aina työntekijän esimies, vaikka perehdyttäjä voi olla toinen työntekijä.

Perehdytysohjelmaan on kirjattu sen aihealueen vastuu perehdyttäjät. Vastuuhenkilöt kuittaavat perehdyttämisen tarkistuslistaan perehdytetyt asiat suoritetuiksi.

Opiskelijoiden perehdytyksessä ja ohjauksessa nimetty henkilö vastaa opiskelijan ohjauksesta ja perehdytyksestä. Opiskelija on pääsääntöisesti aina samassa työvuorossa ohjaajan kanssa.

Palautekeskustelu

Perehdyttämisen aikana esimies ja työntekijä käyvät keskustelua kokemuksista ja osaamisen kehittymisestä. Koe-ajan ja perehdytyksen päättyessä käydään esimiehen kanssa palautekeskustelu. Palaute ja kokemukset kirjataan ylös ja uusi työntekijä täyttää palautelomakkeen perehdytyksestä. Perehdytyksen palautteet vedetään yhteen johdonkatselmuksissa vuosittain. Tarkempi perehtyminen työhön jatkuu edelleen.

Perehdytykse tarkistuslista

Perehdyttämisen etenemistä seurataan Perehdytyksen tarkistuslistalla, jota perehdytettävä ja perehtäjä täyttää asiakohtaan päivämäärällä ja kuittauksella perehtymisen etenemisen. Perehdytyksen tarkistuslistan asioita ovat:

Yrityksen ydin, arvot, tehtävä

- Toimintapolitiikka
- Toiminta-ajatus
- Arvot
- Tavoite
- Palvelut ja asiakkaat ja heidän odotukset
- Omistus

Yrityksen organisaatio ja henkilöstö

- Organisaatio
- Toimipisteet
- Henkilöstöpolitiikka

Työsuhdeasiat

- Työsopimus, vaitiolovelvollisuus
 - TES asiat
 - Autonominen lista
 - Työaika, - vuorot
 - Ruoka- ja kahvitauot
 - Työasu
 - Lomat, sairauslomat, poissaolot
 - Palkanmaksu
 - Palaverikäytännöt
 - Kehityskeskustelut
 - Työterveyshuolto
 - Tarvittavat todistukset työn alkaessa
- Työsuhde-edut**

Turvallisuusasiat ja työterveyshuolto

- Turvallisuussuunnitelma
- Pelastussuunnitelma
- Turvaohjeet
- Suojatoimenpiteet
- Menettelytavat häiriö ja poikkeustilanteissa (sähkökatko, vesivuoto, yms.)
- Sprinkleri- ja automaattinen hälytysjärjestelmä
- Työterveyshuolto
- Työhöntulotarkastus
- Työhöntulotodistukset (salmonella, rikostaustaote, lääk.todistus)
- Työnohjaus

Tietotekniikka ja tiedonkulku

- Asukastietojärjestelmä Hilikka
- Käyttäjätunnukset ja salasanat
- Opastus
- Toimintajärjestelmä Profile
- Käyttäjätunnukset ja salasanat
- Opastus
- Tiedottaminen sisäinen, ulkoinen
- Puhelimen käyttö (työasiat, omat asiat)
- Tietokone (työasiat, omat asiat)
- Tietoturva

Prosessit

- Prosessikartta
- Prosessinomistajat
- Laatutyöskentely
- Asukasprosessi
- Henkilöstöprosessi
- Päivätoimintaprosessi
- Työohjeistus

Tutustuminen omaan työskentely-ympäristöön

- Esimies, työtoverit ja heidän tehtävänsä
- Oman työpiste, henkilökunnan tilat, kulkutiet, avaimet
- Varasto ja säilytystilat
- Siisteys, järjestys ja hygienia
- Aukkaat ja heidän sidosryhmät
- Hilkka,asukaskansiot
- omaiset
- asukkaiden harraste- ja viriketoiminta

Oma tehtävä

- Työohjeistus
- Omat tehtävät
- Oman työn tavoitteet, perustehtävä ja laatu
- Vastuualueet ja vastuualueella toimiminen
- Koneet, laitteet ja välineet,käyttöohjeet, huolto- ja häiriötilanteet
- Henkilökohtainen työsuojelu

Koulutus ja kehittäminen

- Jatkokoulutusmahdollisuudet
- Koulutussuunnitelma
- Ammattitaidon kehittäminen
- Työn kehittäminen

Tavoitteena on, että uusi työntekijä on saanut kattavan perehdytyksen kuukauden kuluessa työn aloittamisesta.

Hyvä perehdytys on työnteon perusedellytys. Työtehtävä määrittää perehdyttämisen perusteellisuuden tai aikajakson. Ehdoton edellytys työssä onnistumiselle on, että työntekijä perehtyy työhönsä ja tuntee siihen liittyvät odotukset.

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)

Savon Koti Oy:n henkilöstöllä on tehtäviinsä valittaessa kyseiseen tehtävään vaadittu peruspätevyys sosiaali- ja terveydenhuollon asetusten mukaisesti.

Osaamiskartta: Jokaisen työntekijän ammatillisen kehittämisen pohjana ylläpidetään henkilökohtaista osaamiskarttaa. Osaamiskartat ovat esimiehillä ja osaamiskartat tarkistetaan vuosittain käytävissä kehityskeskusteluissa.

Kehityskeskustelut

Palvelupäälliköt käyvät kehityskeskustelut työntekijöiden kanssa kerran vuodessa.

Kehityskeskustelua varten työntekijä esitäyttää kehityskeskustelulomakkeen. Savon Kodin johtaja käy kehityskeskustelut palvelupäälliköiden kanssa. Osaamismatriisit tarkistetaan.

Koulutukset

Koulutustarpeet tulevat työntekijöiden henkilökohtaisista osaamiskartoista sekä kehityskeskusteluista sekä asiakastarpeista. Tämän pohjalta laaditaan vuosittain koulutussuunnitelma kalenterivuoden alussa. Koulutussuunnitelmaa tarkistetaan vuoden aikana mahdollisten asiakastarpeiden tai henkilöstötarpeiden muuttumisen johdosta.

Koulutussuunnitelmassa huomioidaan myös emoyhtiön Attendo Oy:n tarjoama koulutustarjonta henkilöstölle.

Työntekijät laativat henkilökohtaisen koulutussuunnitelman joulukuun aikana.

Koulutussuunnitelmista keskustellaan myös kehityskeskusteluissa esimiesten kanssa.

Koulutussuunnitelmiin liittyvistä muutoksista ilmoitetaan mahdollisimman pian esimiehelle. Vuosittain seurataan henkilöstön koulutuspäivien määrää ja sisältöä.

Työnohjaus

Työntekijöille on järjestetty työnohjaus, josta vastaa valittu asiantuntija. Työntekijöille järjestetään työnohjausta noin. kerran kuussa. Työnohjauksen aiheet tulevat työntekijöiltä.

Henkilöstökyselyt

Henkilöstön työtyytyväisyyttä mitataan vuosittain järjestettävällä kyselyllä. Tulokset käydään läpi henkilökunnan kanssa ja pohditaan tarvittaessa korjaavia toimenpiteitä sekä nostetaan kehittämisen alueet esiin.

Työhyvinvointi

Lakisääteinen työterveyshuolto kuuluu koko henkilökunnalle. Työterveyshuollosta vastaavat Savon Koti Oy ja Suomen Terveystalo. Savon Koti Oy vastaa ensiapuvalmiudesta. Muusta lakisääteisestä työterveyshuollosta vastaa Suomen Terveystalo.

Laajennettu työterveyshuolto sisältää työhöntulotarkastukset, yleislääkärin tarkastukset ja hänen määräämänsä laboratoriotutkimukset Suomen Terveystalon toimipisteessä. Henkilökunta voi käyttää näitä palveluita vuoden työsuhteen jälkeen.

Työterveyshuollon kanssa yhteistyössä on Savon Kodille laadittu varhaisen puuttumisen malli sekä päihdeohjelma.

Sairauspoissaoloja seurataan ja poissaoloista kerätään tilastotietoa vuositasolla. Tätä verrataan alan tilastoihin. Sairauspoissaolojen seuranta on yksi varhaisen puuttumisen mallin osa-alue.

Liikunta- ja kulttuurisetelit

Yritys hankkii työntekijöilleen liikunta- ja kulttuuriseteleitä tukemaan työhyvinvointia. Liikunta- ja kulttuuriseteleissä on omavastuuosuus.

Muu ennaltaehkäisevä toiminta

Henkilökunnalle järjestetään kerran vuodessa virkistyspäivä. Lisäksi henkilöstön toiveita kuunnellaan muun ennaltaehkäisevän toiminnan järjestämisessä.

Muut palvelut

Ruokailupalveluista peritään vuosittain määriteltävä päivä maksu. Ruokamaksu vähennetään kuukausittain palkanmaksun yhteydessä.

Henkilöstöasioiden kehittämissuunnitelma

Savon Kodin henkilöstön kehittämissuunnitelman pohjalla on vuosittain tehtävät henkilöstökyselyt sekä koulutussuunnitelmat, jotka myötäävät koko Attendoa kattavaan työhyvinvointisuunnitelmaan.

Henkilöstökysely: kts. ed. kohta

Koulutussuunnitelmat: kts. ed. kohta

Henkilöstön kehittämissuunnitelmassa kaudelle 2012 painopistealueet ovat:

- oman työn suunnittelu ja organisointi**
- työyhteistötaidot**
- tietojen ja taitojen kartuminen kehitysvamma-alalla: autismi, ikääntyminen, psyykeongelmat, lääketietouden päivittäminen.**

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.)

Villa Ruustinnassa asukashuoneita on 14, huonekoot: 11,5m²-21,6m².

Jokaisella asukkaalla on oma huone. Palvelukodin asukas kalustaa oman huoneensa omin kalustein mieleisekseen.

Kuvaus asiakkaiden yhteisessä käytössä olevista tiloista (ruokailutilojen toimivuus, harraste-, kuntoutus- ja toimintatilat, hygieniatilojen toimivuus, saunan käyttömahdollisuudet, jne.)

Villa Ruustinna on valmistunut 2002 yksikerroksinen, esteetön kehitysvammaisten palvelukoti.

Ruustinnan kellarikerroksessa on kylmiö sekä varastotiloja. Villa Ruustinnan asukashuoneiden (14) lisäksi on keittiö, yhteiset oleskelutilat, yhteinen sauna ja suihkutilat x 2, yhteiset wc:t x 3.

Neljässä huoneessa on jaettu wc tai wc+suihkutila. Palvelukodissa on automaattinen palohälytys- ja sammutusjärjestelmä.

Palvelukodissa asukkaiden yhteisessä käytössä ovat seuraavat tilat:

oleskelutilat, keittiö, sauna ja suihkutila sekä wc:t x 3.

Hygieniatilat:

sauna ja suihkutilat saunoissa on huomioitu esteettömyys ja saunojen lauteet ovat yhdessä tasossa, saunatiloihin pääsee suihkupyörätuolilla esteettömästi, kiuas on upotettu lattiaan ja suojattu.

Suihkutilan lattiamateriaali on kitkamattoa. Tilassa on riittävästi tukitankoja sekä istuimia.

Saunapäivät päätetään asukaskokouksissa ja tällä hetkellä saunapäiviä viikossa on kaksi.

Pihapiiri: viihtyisässä pihapiirissä on kaunis puutarha, jossa asukkaiden on turvalliasta ja helppo liikkua. Pihapiirissä asukkaat voivat istua pihakeinuissa ja penkeillä. Kesäaikaan asukkailla on mahdollisuus nauttia ruokailusta ja kahvihetkestä puutarhaan sijoitetuilla puutarhakaluteilla.

Palvelukoti on suunniteltu esteettömäksi ja turvalliseksi liikuntaesteiset henkilöt huomioiden.

Yhteiset tilat sijaitsevat palvelukodin keskellä, jolloin kaikilla asukkailla on helppo päästä em. tiloihin. Tilat ovat viihtyisät ja tehty kodiksi asukkaille.

Asukkaat osallistuvat palvelukodin arjen kotitöihin kukin oman kyvyn ja taitojen mukaan.

Ohjaajat tukevat ja auttavat asukkaita näissä päivittäisissä toimissa.

Kuvaus asiakkaiden yhteisöllisyyden toteutumisesta yksikössä toimitilojen näkökulmasta

Yksi toimintamme lähtökohdista on mielekkään arjen mahdollistaminen kaikille asukkaille.

Henkilökunnan aktiivisuus on tässä tärkeässä asemassa. Toimitilat antavat kuitenkin hyvät edellytykset aktiiviseen sosiaaliseen yhdessä elämiseen yksikössä. Yhteisiin hetkiin (ruokailut, harrasteet, ulkoilut jne.) kannustetaan, tuetaan ja avustetaan. Asiakkaiden liikkuminen on helppoa ja kokoontuminen on mahdollista pienessä ryhmässä että isommassa ryhmässä.

Kuvaus siivous, jäte- ja pyykkihuoltoa koskevista käytänteistä

Palvelukodissa on siivoustyönsuunnitelma, jossa on siivoustyön tavoitteet ja keskeiset periaatteet sekä siivoustyönohjeistus koko palvelukodille. Jokainen työntekijä perehdytetään siivoustyönsuunnitelmaan. Perussiivouksen tekee siivoustyönammattilainen ja työ ostetaan ulkopuolelta siivousyritykseltä. Siistijä käy päivisin joka arkipäivä paitsi ei viikonloppuna.

Palvelukodin ohjaajat siistivät tilat ohjeistuksen mukaan. Asukashuoneet siivotaan kerran viikossa ja asukas osallistuu oman huoneensa siivoukseen oman kyvyn ja taidon mukaan.

Pyykkihuolto toimii vaatehuollonohjeistuksen mukaan. Palvelukodissa on pyykinpesukone ja kuivuri tätä varten. Pyykinpesua tehdään pääasiassa yövuoroissa. Vaatehuoltoon kuuluu myös vaatteiden huoltoa ja silitystä. Asukkaiden vaatteita korjataan tarvittaessa ja tätä varten palvelukodin käytössä on ompelukone. Asukkaat osallistuvat vaatehuoltoon omien kykyjen ja taitojen mukaan ohjaajien tukiessa ja auttaessa heitä.

Jätehuoltoa ohjaa kiinteistöhuollon suunnitelma ja ohjeistus. Jätteet lajitellaan Savonlinna

<p>kaupungin jätehuolto-ohjeistuksen mukaan.</p>
<p>Kuvaus sisäilman laadunvarmistusmenettelyistä (kosteushaittojen toteamisenmenettelyt, sisäilman mittaukset, yhteistoiminta kiinteistöhuollon, terveydensuojeluviranomaisten kanssa, jne.)</p> <p>Savon Koti Oy:n palvelukodeissa työskentelee talonmies, joka huolehtii kiinteistöhuollonsuunnitelman mukaisista laitteiden ja kojeiden säännöllisistä huollosta ja mittauksista sekä tarkastuksista. Lisäksi vuosittain laitteita vuosihuoltaa laitteiden sopimusten mukaisesti ulkopuoliset laitehuoltajat. Kiinteistöhuollon mittaukset, huollot, tarkastukset tms. kirjataan kiinteistöhuollon seurantakirjaan.</p> <p>Vuosittain kiinteistön kunto tarkastetaan yhdessä ulkopuolisen rakennusvalvojan kanssa ja tehdään seuraavan kauden korjaussuunnitelma. Terveydensuojeluviranomaisen kanssa tehdään yhteistyötä tarvittaessa.</p>
<p>Kuvaus yksikössä olevista terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista</p> <p>Palvelukodissa on perustarvikkeet ja -laitteet asukkaiden perushoitoa ja perusterveydentilan toteamista varten sekä ensiaputarvikkeet esim. asukasretkille.</p>
<p>Vastuuhenkilön yhteystiedot</p> <p>Johannes Airaksinen, p. 050 - 3554471, johannes.airaksinen@attendo.fi</p>
<p>Terveydenhuollon 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. Terveydenhuollon 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.</p> <p>Linkki Valviran määräyksiin: http://www.valvira.fi/files/maarays_4_2010_kayttajan_vt_ilmoitus.pdf</p>
<p>Toimitiloja, laitteita ja tarvikkeita koskeva kehittämissuunnitelma</p> <p>Toimitilojen, laitteiden ja tarvikkeiden asianmukaisuutta ja turvallisuutta seurataan säännöllisesti (kerran vuodessa ja tarpeen mukaan). Tarvittavat toimenpiteet tehdään seurannan tuloksena (esim. laitteen vaihtaminen, huolto, kalibrointi). Tehtyjen toimenpiteiden onnistuminen tarkistetaan.</p>

8. ASIAKASTURVALLISUUS

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

<p>Yksikön turvallisuussuunnittelusta ja turvallisuustoiminnasta vastaavan/vastaavien yhteystiedot</p> <p>Johannes Airaksinen p. 044-3554471 johannes.airaksinen@attendo.fi</p>
<p>Kuvaus asiakasturvallisuuden varmistamisesta (kotiin annettavissa palveluissa, lastensuojelussa, vammais- ja ikäihmisten palveluissa olevat erityispiirteet huomioitava)</p> <p>Asiakasturvallisuudesta varmistutaan tilojen, laitteiden ja välineiden hyvällä ylläpidolla ja huollolla, henkilökunnan selvällä ohjeistuksella ja koulutuksella, asiakkailta kerätyn palautteen avulla sekä palvelukodin palvelupäällikön jatkuvalla valvonnalla, seurannalla sekä kehittämistyöllä.</p>

Kuvaus yksikön valvontalaitteista ja niiden toimivuuden varmistamisesta

Yksikössä ei ole asukaskohtaisia valvontalaitteita

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

Palvelukodissa on automaattinen palohälytys ja sammutusjärjestelmä. Talonmies huoltaa em. järjestelmän huolto-ohjeistuksen mukaisesti. Lisäksi ulkopuolinen laitetoimittaja tekee laitteiden vuosihuollot.

Asiakasturvallisuuden kehittämissuunnitelma

Asiakasturvallisuuden kehittäminen on osa toiminnan ohjausjärjestelmään liittyvää kehitystyötä. Asiakasturvallisuuden ja sen kehittämisen seuranta tapahtuu sisäisten auditointien yhteydessä.

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

Attendo Savon Koti Oy:n yksi pääprosesseista on asukasprosessi, jossa kuvataan asukkaan tulo palvelukotiin, asuminen palvelukodissa ja asumisen päättyminen.

Kunnat/kaupungit ohjaavat asukkaan palvelukotiin. Asukas saa palvelun piiriin ohjaavalta kunnalta/kaupungilta kirjallisen päätöksen. Asiakasmaksut määräytyvät kunnan/kaupungin päätöksen mukaisesti. Attendo Savon Koti Oy tekee asiakkaan kanssa kirjallisen vuokrasopimuksen ja vuokra maksetaan yritykselle.

Kuvaus siitä, miten toteutetaan asiakkaan mahdollisuus tutustua yksikköön etukäteen

Palvelukotiin aikovalle asukkaalle järjestetään tutustumiskäynnit ja -asumisjakso asukkaan mahdollisuuksien ja tarpeiden mukaisesti. Tutustumiskäynnit asukkaan, asukkaan yhteistyötahojen kanssa suunnittelee palvelukodin palvelupäällikkö.

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

Asukas saa tietoa häntä koskevista sopimuksista, asioista ja palveluiden sisällöstä omaohjaajalta ja palvelukodin palvelupäälliköltä sekä muulta henkilökunnalta. Asukkaan tarpeen ukaan käytetään kommunikaatiota helpottavia menetelmiä esim. kuvat, viittomat. Asukkaan edunvalvojaa tiedotetaan em. asiasta.

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

Perusoikeuksia rajoittavia toimenpiteitä käytetään vain lääkärin määräyksestä asukkaan ja toisten asukkaiden turvallisuuden takaamiseksi. Rajoitteita ei käytetä kuin vakavan harkinnan jälkeen ja vain asukkaan oman turvallisuuden niin vaatiessa. Rajoitteiden käytöstä tehdyt päätökset kirjataan asukkaan asiakirjoihin. Jos on päädytty rajoitteen käyttöön, kirjataan asiakkaan asiakirjoihin aina, kun kyseistä rajoitetta joudutaan käyttämään. Rajoitteista keskustellaan asukkaan ja/tai hänen lähiomaisen/edunvalvojan kanssa. Rajoitteen käytöstä tehty päätös ei ole voimassa toistaiseksi, vaan sen tarvetta arvioidaan säännöllisesti ja puretaan heti, kun se on mahdollista.

Asiakkaiden realistinen itsemääräämisoikeus on yksi toiminnan lähtökohta. Asiakkaat asuvat omassa kodissaan, jota tulee kunnioittaa. Asiakkaan omat toiveet ja mielipiteet elämän asioissa huomioidaan (ruokailutottumuksista unirytmiin ja tottumuksiin ns. sosiaalisessa ja harrastetoiminnassa). Palvelukodissa on päivä- ja viikko-ohjelmataulut, jossa kuvataan kuvin palvelukodin päivän kulkua. Asukkaiden yksilölliset päiväohjelmat laaditaan asukastarpeen mukaan heille sopivin kommunikaatiomenetelmin.

Työyhteisössä kunnioitetaan asukkaiden itsemääräämisoikeutta ja koko työryhmä yhdessä tukee asiakkaan mahdollisuutta vaikuttaa kykyjensä mukaisesti oman elämän ratkaisuihin. Palvelukodin johto näyttää esimerkkiä vahvistaen henkilöstöänsä asiakaslähtöiseen toimintaan, seuraa ja kehittää asiakkaiden omiin haluihin ja tarpeisiin perustuvaa toimintatapaa. Työntekijä, jonka todetaan kohtelevan asiakasta hänen itsemääräämisoikeuttaan vahingoittaen tai muuten epäasiallisesti, otetaan menettelyohjeen mukaisen prosessin piiriin. Työntekijät ovat velvollisia raportoimaan havaitsemistaan puutteista työyhteisön tavassa toimia asiakkaita kunnioittaen.

Palvelukodin asukkaat kokoontuvat säännöllisesti kuukausittain asukaskokouksiin pohtimaan ja päättämään arjen asioista ja elosta palvelukodissa. Asukaskokousten päätökset kirjataan ja tuodaan työkokouksiin jatkotoimenpiteitä varten.

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

Asukkaan rahavarat säilytetään lukitussa toimistossa lukitussa kaapissa. Jokaisella asukkaalla on oma henkilökohtainen rahapussi. Asukkaan rahavarojen menot ja tulot kirjataan tietokoneelle Hilka asukasraporttijärjestelmään. Yövuorolainen tarkistaa asukaan rahavarat ja että ne täsmäävät asukkaan kirjanpidon kanssa. Asukkaan kuitit säilytetään jokaisen asukkaan kuittikansiossa, josta ne vuoden loputtua tarkastetaan ja lähetetään asukkaan eduvalvojalle.

Asukkaan muut arvotavarat säilytetään toimiston lukitussa kaapissa asukaan henkilökohtaisessa lokerossa.

Suunnitelma siitä, miten rajoitteiden ja pakotteiden käytön tarvetta pyritään vähentämään

Palvelukodissa on laadittu suojatoimenpiteet uhkaavien ja väkivaltatilanteiden varalta. Asukkaille, joilla on uhkaavaa ja väkivaltaista käyttäytymistä on laadittu henkilökohtaiset suojatoimenpiteet yhdessä asukkaan hoitavan tahon kanssa.

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

SUOJATOIMENPITEET

Suomen perustuslain mukaan jokaisella on oikeus henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Henkilökohtaiseen koskemattomuuteen ei saa puuttua eikä vapautta riistää mielivaltaisesti eikä ilman laissa säädettyä perustetta. Samat periaatteet on kirjattu Euroopan ihmisoikeussopimukseen. Suomen perustuslaissa todetaan myös, että jokaisella on oikeus yksityiselämän suojaan. Toisaalta jokaisella on myös oikeus välttämättömään huolenpitoon.

Lakiin kehitysvammaisten erityishuollosta sisältyy vain lyhyt maininta erityishuoltoon pakon käytöstä erityishuollossa. Lain 42 §:n mukaan erityishuollossa olevaan henkilöön saadaan soveltaa pakkoa vain siinä määrin kuin erityishuollon järjestäminen tai toisen henkilön turvallisuus välttämättä vaatii. (Vajaamielislaki 1958 § 26, laki kehitysvammaisten erityishuollosta 1977/519 § 42.)

Pakon käytöksi määritellään (sosiaalihuollon erityishuoltopiireille antama ohje 12.12.1985) kaikki ne toimenpiteet, joilla rajoitetaan kehitysvammaisten toimintavapautta.

Pakkokeinoksi luokitellaan eristäminen, pakkolääkitys, lepositeiden ym. sitomistoimenpiteiden käyttö, pakkosyöttäminen, osaston vaihto vastoin tahtoa sekä muut niihin rinnastettavat

erityishuollon kannalta välttämättömät asianomaisen henkilön kannalta pakoksi katsottavat toimenpiteet. (Eduskunnan apulaisoikeusasiamiehen päätös 16.12.1995).

Nämä lait huomioon ottaen ensisijainen lähtökohta on, että asiakkaan fyysistä vapautta tai itsemääräämisoikeutta rajoittavia toimenpiteitä tulee mahdollisuuksien mukaan välttää. Mikäli vaihtoehtoiset toimintatavat eivät ole mahdollisia tai riittäviä, valitaan aina menetelmä, joka rajoittaa asiakasta mahdollisimman vähän ja kestää mahdollisimman lyhyen ajan.

Kehitysvammaisten henkilöiden vaikeiden mielenterveyden ja käyttäytymisen häiriöiden hoidossa tulee kuitenkin toisinaan tilanteita, joissa joudutaan käyttämään rajoittavia suoja-toimenpiteitä asiakkaan itsensä tai muiden henkilöiden terveyden tai turvallisuuden varmistamiseksi.

Suoja-toimenpiteiden käyttö on oltava aina joka tilanteessa ammatillista ja eettisesti perusteltua. Henkilöä alentavia pakkotoimenpiteitä ei tule käyttää. Mikäli pakkoa käytetään tai niihin turvaututaan, on oltava näyttöä, että ilman pakkoa olisi ollut seurauksena huomattava vaaratilanteen syntyminen. Ts. henkilön/henkilöiden turvallisuus vaarantuu.

Milloin toimenpide on suoja-toimenpide

- Rajanveto suoja-toimenpiteiden ja tavanomaiseen vuorovaikutukseen liittyvien sekä hoidollisten ja kuntoutuksellisten toimenpiteiden välillä ei aina ole selkeä.
- Määrittelyssä keskeisiä kysymyksiä ovat mm. toimenpiteen rajoittavuus, asiakkaan oma tahto toimenpiteen suhteen sekä toimenpiteen kesto.
- Jokin toimintatapa voi tietyssä tilanteessa olla luonteeltaan puhtaasti ohjauksellinen (esim. kädestä taluttaminen paikasta toiseen, jos asiakas ei mitenkään vastustele), toisessa tilanteessa taas suoja-toimenpiteeksi katsottava (fyysinen ohjaaminen tahdonvastaisesti), tai jokin tilanne voi alkaa ohjauksellisena mutta edetessään muuttua suoja-toimenpiteeksi.

Suoja-toimenpiteiden käyttö palvelukodissa on oikeutettua, kun:

- Asiakas käyttäytyy aggressiivisesti tai uhkaavasti tai aiheuttaa muuten potentiaalisesti vaaraa ja
- Asiakkaan oma tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus on uhattuna tai omaisuuteen kohdistuu vakava uhka ja
- Muut toimenpiteet eivät ole riittäviä tilanteen ratkaisemiseksi.

Suoja-toimenpiteiden käyttö ei ole oikeutettua:

- Kun tilanteessa ei ole selkeää uhkaa asiakkaan tai muiden henkilöiden terveydelle tai turvallisuudelle
- Rangaistus- tai uhkauskeinona
- Kasvatuksen, ohjauksen tai kuntoutuksen välineenä
- Päiväohjelman toteuttamisen vuoksi
- Henkilökuntaresurssien tai muiden resurssien puutteen vuoksi

Suoja-toimenpidetilanteesta tulee tehdä poikkeama, johon kirjataan täydellinen selvitys tapahtuneesta ja toiminnasta tilanteesta. (kts. poikkeama).

UHKAAVAT JA VÄKIVALTATILANTEET PALVELUKODEISSA

Uhkaavien ja väkivaltatilanteiden varalta palvelukotien henkilökunta on osallistunut Avekki-koulutukseen (toimintatapamalli ja koulutus väkivallan ennaltaehkäisyyn ja hallintaan). Koulutusta kerrataan henkilökunnan kanssa vuosittain (ylläpitokoulutus 2 x vuodessa). Jokaisen työntekijän

Uhkaavissa ja väkivaltatilanteissa toimintaperiaatteet ovat seuraavat:

- 1. Ennaltaehkäisy**
- 2. Verbaalinen rauhoittaminen**
- 3. Omaan huoneeseen ohjaus**
- 4. Fyysinen rauhoittaminen**
- 5. Avun hälyttäminen viranomaisilta**
- 6. Tilanteen jälkihoito**

1. Ennaltaehkäisy

Tärkeintä uhkaavissa ja väkivaltatilanteissa on ennaltaehkäistä tilanteen syntyminen.

1.1. Aukkaiden tunteminen

Henkilökunnan tulee tietää asukkaiden

- taustat**
- terveydentilaan liittyvät asiat**
- lääkitys ja sen muutokset**
- asiat, jotka rauhoittavat tai hermostuttavasta asukasta**
- kaikki mahdolliset asukkaiden arkeen liittyvät asiat**
- tunnetilan ennusmerkit, jotka johtavat uhkaavaan tilanteeseen**

1.2. Myönteinen vuorovaikutus

Asukkaan myönteisellä vuorovaikutuksella ja kohtelulla ennaltaehkäistään parhaiten väkivaltaisuutta. Luomalla myönteinen vuorovaikutus voidaan usein välttää asukkaan aggressiivisten tunteiden syntyminen sekä väkivaltatilanteiden syntyminen.

Näitä ovat mm.

- ystävällinen ja kunnioittava suhtautuminen asukkaaseen**
- asianmukainen ja ammatillinen kohtelu**
- omien tunteiden tiedostaminen ja hallitseminen**
- sopivan etäisyyden ja henkilökohtaisen suhteen välttäminen**
- positiivinen asenne ja puhetapa, äänensävy**
- rakentava rajojen asettaminen**
- pystyy ottamaan tunnereaktiot provosoitumatta**
- pystyy perustelemaan asialliset kiellot ja päätökset**
- kykenee tarjoamaan vaihtoehtoja**

2. Verbaalinen rauhoittaminen

Verbaalisen rauhoittamisen lähtökohtana on myönteisen vuorovaikutukseen pyrkiminen osoittamalla kunnioitusta, kiinnostusta, empatiaa ja auttamisen halua. Keskustelun aikana tarkkaillaan asukkaan ja hänen tunnetilaansa sekä pyritään arvioimaan sen voimakkuutta.

Lisäksi pyri:

- selvittämään syyt asukkaan tunnetilaan**
- vaikuttamaan tunnetilan aiheuttamiin syihin**

Esitä kysymykset yksi kerrallaan selkeästi. Puhu rauhallisesti, ole rauhallinen ja madalla ääntäsi. On tärkeää ettei asukas tunne, että hän on pakotettu vastaamaan tai tekemään vasten tahtoaan.

Kuuntelemalla asukasta aktiivisesti saat kuvan hänen tilanteesta ja kokemuksesta

3. Omaan huoneeseen ohjaus

Ellei uhkaavaan käytöksen ennalta ehkäisyyn ja rauhoittamiseen riitä em. toimenpiteet asukkaan voi sanallisesti tai saattaen ohjata omaan huoneeseen rauhoittumaan. Oma huone on asukkaalle tuttu ja turvallinen paikka, jossa on oma rauha rauhoittumiseen.

4. Fyysinen rajoittaminen

Jos asukkaan käytös muuttuu väkivaltaiseksi niin, että asukaan tai ympäristön turvallisuus vaarantuu, joudutaan häntä rajoittamaan fyysisesti eli kiinni pitämällä (Holding I. kiinnipitäminen vasten henkilön tahtoa/fyysinen rajoittaminen tarkoittaa sitä, kun hoitaja/ohjaaja pitää aggressiivisesti käyttäytyvää henkilöä lujasti kiinni kunnes henkilö rauhoittuu.) Jokaisen työntekijän kuuluu tietää perusteet fyysiselle rajoittamiselle ja sen perusteet. Työntekijöillä on velvoite osallistua yrityksen järjestämiin Avekki-koulutuksiin.

Fyysisessä rajoittamisessa on tärkeää tehdä se huomioiden asukkaan/asukkaiden turvallisuus sekä oma työturvallisuus.

Jos asukasta joudutaan fyysisesti rajoittamaan niin toimi seuraavasti:

a.hälytä apua, älä toimi yksin ja uhkarohkeasti

b.kaksin tai useamman henkilön toimiessa, sopikaa rooliensa, kuka tekee? mitä tekee? minne asukas siirretään?

c.huolehdi ympäristöstä, muiden asukkaiden turvallisuuden takaaminen

d.fyysisessä rajoittamisessa pidetään asukas tietoisena mitä tapahtuu ja mitä toimenpiteitä aiotaan tehdä, samalla arvioidaan asukkaan yhteistyökyky

5. Avun hälyttäminen viranomaisilta

Mikäli asukkaan tilanne ei rauhoitu em. toimenpiteillä, on hälytettävä apua hätänumerosta 112. Tällöin toimitaan viranomaisohjeiden mukaan.

6. Tilanteen jälkihoito

Kirjaa uhkaava-/väkivaltatilanne asukasraporttiin sekä tee selvitys tilanteesta poikkeamalomakkeeseen. Kirjaa täydellinen selvitys tilanteesta, se auttaa jos tilannetta joudutaan myöhemmin läpikäymään.

Uhkaava-/väkivaltatilanne tulee läpikäydä mahdollisimman nopeasti tapahtuman jälkeen ryhmä- tai yksilökeskusteluna. Esimiehen ja työtovereiden ja antama henkinen tuki on merkittävä tilanteesta selviytymisessä. Uhkaava-/väkivaltatilanne on aina myös oppimisen hetki ja tilanteessa on hyvä miettiä myös vaihtoehtoisia toimintamalleja.

Lisäksi asukkaan kanssa pitää keskustella välittömästi tilanteen lauettua ja kun se hänelle on mahdollista. Tilannetta ei saa vähätellä asukkaalle ja toisaalta on myös pyrittävä välttämään ylikuolehtivaisuutta.

Poikkeamalomakkeeseen kirjataan tehdyt toimenpiteet ja niiden vaikuttavuuden seuranta.

Suojatoimenpideohjeita kehitetään Avekki-koulutuksen myötä.

Suojatoimenpiteiden ohjeistuksessa on käytetty Avekki-koulutusmateriaalia.

Kuvaus menettelytavasta, jos todetaan, että asiakasta on kohdeltu epäasiallisesti tai loukkaavasti

Asiakkaan epäasiallinen tai loukkaava kohtelu on aina poikkeama ja se käsitellään poikkeamaprosessin mukaisesti. Mikäli kohtelu on aiheutunut henkilökunnasta, käsitellään se työnjohdollisin toimenpitein. Poikkeamat on jaettu kuuteen kategoriaan, jotka ovat

- Lääkehuolto
- Kaatuminen
- Hoitotyö ja hoiva
- Väkivalta ja sen uhka

- Tiedon välitys
- Muut

Jokainen kategoria sisältää useita eri poikkeamatyyppejä. Osa poikkeamista on määritelty vakaviksi.

Kuvaus asiakassuhteen päättymiseen liittyvien asioiden valmistelusta ja toteuttamisesta (asiakkaan siirtäminen hoitopaikasta toiseen, lastensuojelun jälkihuollon valmistelu, jne.)

Asumisen päättymisen palvelukodissa on asukasprosessin viides vaihe.

Lähtöpalaveri

Asukkaan siirtyessä Savon Kodista toiseen yksikköön pidetään uuden yksikön kanssa palaveri, jossa käydään läpi tärkeimmät asukkaaseen liittyvät asiat.

Muuton valmistelu / muutto

Omaohjaaja, palvelupäällikkö ja vuorossa oleva ohjaaja vastaa asukkaan muutosta.

- huolehtii, että kaikki omaisuus lähtee asukkaan mukaan
- yhteistyö uuden yksikön kanssa
- informoi omaisia muuttoon liittyvissä asioissa
- sopimusten purkaminen
- yhteydenpito kunnan kanssa

Asukkaan siirtyessä toiseen hoitoyksikköön, turvataan tiedon kulku ja hoidon jatkuvuus. Asukkaan papereihin dokumentoidaan tarvittavat asiat ja asiakirjat arkistoidaan asianmukaisesti ohjeistuksen mukaisesti.

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).

Henkilö/taho ja yhteystiedot, jolle muistutus osoitetaan

**Attendo Savon Koti Oy
Erja Kaksonen
Ritalanmäentie 2, 57600 Savonlinna**

Asukkaan oman kunnan sosiaalitoimi

Sosiaaliamiehen yhteystiedot

**Itä-Savon sairaanhoitopiirin kuntayhtymä
Sosiaaliamies
PL 111, 57101 Savonlinna**

Kuvaus yksikön toimintaa koskevien muistutusten käsittelystä

Hoitoon tai kohteluun tyytymätön asiakas tai omainen voi tehdä muistutuksen. Muistutus osoitetaan ostopalvelutapauksessa kunnan/kaupungin edustajalle. Kunta/kaupunki käsittelee muistutuksen oman käytäntönsä mukaisesti. Yksityinen asiakas osoittaa muistutuksen Attendo Savon Koti Oy:lle sen vastaanottaa johtaja tai palvelupäällikkö. Muistutuksen voi tehdä vapaamuotoisella kirjeellä. Kirjalliseen muistutukseen Attendo Savon Kodin johtaja antaa kirjallisen vastineen mahdollisimman pian. Muistutukset ja vastineet kirjataan poikkeama käytännön mukaisesti yksikkökohtaisesti ja raportoidaan yritystasolla.

Kuvaus kunnan ja palvelutuottajan välisestä yhteistyöstä asiakaan hoidon ja palvelun suunnittelussa ja toteutumisen seurannassa

Säännölliset palaverit ja muut ostopalvelusopimuksen sekä kunnan käytäntöjen määrittämät yhteistyön tavat.

Kuvaus kuluttajasuojaa koskevasta informaatiosta

Kuluttajasuoja koskee yksikössä yksityisesti olevaa asiakasta. Kuluttajasuojalain mukainen informaatio on saatavissa yksikössä palvelupäälliköltä.

Asiakaan asemaan ja oikeuksiin liittyvä kehittämissuunnitelma

Asiakaan aseman ja oikeuksien kehittäminen on osa toiminnanohjausjärjestelmään liittyvää kehitystyötä. Kehittämisen seuranta tapahtuu sisäisten auditointien yhteydessä.

10. PALVELUN/YKSIKÖN 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

Jokaiselle asiakkaalle tehdään moniammatillisena yhteistyönä yksilöllinen, päivittäistä asukkaan ohjaus ja hoitotyötä ohjaava kirjallinen palvelu- ja ohjaussuunnitelma. Suunnitelman toteutumista arvioidaan säännöllisesti (kerran vuodessa ja/tai tarpeen mukaan). Asiakkaiden toimintakykyä ja ohjauksen/hoidon tarvetta arvioidaan SULO-mittarilla (kehitysvammaisen henkilön toimintakykymittari)

Suunnitelmaa tehtäessä huomioidaan asiakkaan voimavarat, lähtökohta ja tavoitteet. Tässä käytetään apuna yksilöllisen elämänsuunnittelun YKS- menetelmää, jossa asukas on mukana oman elämänsä suunnittelussa ja toteutuksessa. Erityisesti vaikeavammaisilla henkilöillä asukkaan lähiomaiset ovat mukana keskustelussa ja suunnittelussa.

Palvelukodissa asukkaat ovat aktiivisessa roolissa mukana kaikissa arjen toimissa. Asukkaat saavat toimintakyvyn mukaisesti ohjausta ja tukea sekä apua päivittäisissä toimissa. Asukkaille mahdollistetaan mielekkäissä harrastuksissa käynti, myös viriketoiminta on aktiivista; retket ja tapahtumat. Asukkaat suunnittelevat ja toteuttavat toiveidensa mukaista viriketoimintaa asukaskokousten pohjalta ohjaajien tukemana. Päivittäinen ulkoilu ja liikunta kuuluu päiväohjelmaan.

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

Palvelukodissa ruoka on terveellistä, turvallista, täysipainoista, vaihtelevaa ja monipuolista suomalaista perusruokaa. 6:n viikon kiertävä ruokalista on suunniteltu täyttämään ikäihmisten ravintotarpeet. Ruokalistalla huomioidaan asukkaiden toiveet ja makumieltymykset sekä perinneruoat ja myös jokaisen asiakkaan yksilölliset tarpeet. Palvelukodin ruoan valmistaa oma emäntä keittiöapulaisineen. Ruokaraaka-aineina käytetään myös lähiruokaa.

Omavalvontasuunnitelman liitteenä on ravintopalvelukuvaus, jossa on otettu huomioon tämän hetken ravitsemussuositukset.

Keittiön oma omavalvontasuunnitelma löytyy päivitettyinä toiminnanohjausjärjestelmän

työohjeista.

Aamupala tarjotaan joustavasti noin klo 6-9, lounas noin klo 11-12, päiväkahvi noin klo 14, päivällinen noin klo 17-18 ja iltapala noin klo 20. Asukkaan tarpeiden mukaan tarjotaan myös muuna aikana välipaloja.

Ruokalistat suunnitellaan huomioiden asiakkaiden yksilölliset tarpeet ja makutottumukset. Palvelukodin emännän ja henkilökunnan tukena on myös Attendon oma ruokapalvelupäällikkö, joka seuraa, valvoo ja kehittää hoivakotiemme ateriapalveluita. Yhteistyötä tehdään Savonlinnan keskussairaalan ravitsemusterapeutin kanssa suunniteltaessa asukaskohtaisia ravitsemusohjeita.

Valtion ravitsemusneuvottelukunta:

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

Yksikön ruokahuollon vastuuhenkilön yhteystiedot

Palvelupäällikkö

Johannes Airaksinen

p. 050 -3554471

johannes.airaksinen@attendo.fi

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.)

PÄIVÄTOIMINTA

Palvelukodin asukkaat osallistuvat päivä- tai työtoimintaan. Savon Koti Oy järjestää asukkaille päivätoimintaa palvelukodin lähellä olevassa päivätoimintapaikassa; Muuttolintu ja Joutsen. Lisäksi päivätoimintapaikkana toimii Savonlinnan Kristillisen opiston Mikkola. Päivätoiminta pienryhmiä toimii myös keittiössä ja kiinteistöhuollossa. Palvelukodin ikääntyville asukkaille on järjestetty senioripäivätoimintaa. Osa asukkaita käy kodin ulkopuolella työtoiminnassa. Päivätoiminta on tavoitteellista toimintaa, jonka tavoitteena on tarjota asukkaalle mielekästä toimintaa asukkaan kykyjen ja tason mukaan. Päivätoimintaprosessi on kuvattu toiminnanohjausjärjestelmässä

VIRIKETOIMINTA

Viriketoiminta on Palvelukoti Villa Ritalan asukkaiden omia harrastuksia ja retkiä sekä elämyksiä omien toiveiden suuntaisesti.

Tavoitteena on tarjota asukkaille monipuolista ja toiveiden mukaista viriketoimintaa, joka antaa asukkaille uusia monipuolisia elämyksiä niin yksilöinä että ryhmässä ja edistää näin asukkaiden sosiaalisia taitoja sekä aktiivisuutta omassa elämässä.

Ohjaajien tehtävänä on selvittää asukkaiden toiveita ja ohjata sekä tukea asukkaita toteuttamaan toiveensa. Asukaskokouksissa (n. kerran kuukaudessa) asukkaat suunnittelevat tulevat retket ja tapahtumat mihin haluavat osallistua. Vastuualueen vastaavana toimii ohjaajat.

Virikistystoiminnan vastaavat kokoavat toiveet ja tekevät alustavan suunnitelman ja tuovat sen työpaikan työyhteisön käsiteltäväksi, jolloin siihen tehdään mahdolliset korjaukset ja muutokset. Toteuttamisesta vastaa vastuualuevastaava yhdessä henkilökunnan ja asukkaiden kanssa. Toteutunutta arvioidaan suullisesti asukaskokouksissa ja suunnitelmiin tehdään mahdolliset muutokset kyselytulokset huomioiden.

THL:n liikuntasuosituksset eri-ikäisille:

http://www.ktl.fi/portal/suomi/tietoa_terveydesta/elintavat/liikunta

Kuvaus hygieniakäytännöistä ja infektio tartuntojen ehkäisemisestä sekä epidemiatilanteissa toimiminen

Aseptinen työtapa (tarkoituksena mikrobin leviämisen ehkäiseminen) on osa siivoustyösuunnitelmamme. Myös käsihygienia, eritetahrojen poisto ja erityis ovat erilliset osat puhtauspalveluohjeistusta.

Hygieniahoido toteutetaan ja varmistetaan säännöllisesti ja aina tarpeen mukaan. Ensisijainen vaihtoehto aina on käynti wc:ssä. Vaippon käyttö perustuu aina todelliseen tarpeeseen. Wc ja suihkutilojen käyttäessä huomioidaan hygieenisuus ja yksityisyyttä kunnioitetaan. Palvelukodin saunasta asukkaat pääsevät nauttimaan halunsa mukaan. Ulkopuolelta ostettu siistijä huolehtii erityisesti saniteettitilojen desinoinnista arkipäivisin. Tartuntatautilanteissa noudatetaan paikallisia viranomaisohjeita.

Suunnitelma asiakastyön ja päivittäisen toiminnan kehittämiseksi

Saadun palautteen ja tehtyjen havaintojen pohjalta yksikössä kehitetään päivittäistä toimintaa jatkuvasti. Yritystasolla kehittäminen on osa toiminnanohjausjärjestelmän mukaista kehittämistyötä.

11. TERVEYDENHUOLLON JA SAIRAANHOIDON JÄRJESTÄMINEN

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.)

Palvelukodin asukkaat kuuluvat julkisen terveydenhuollon piiriin ja käyttävät ohjaajien tukemana perusterveydenhuollon palveluita. Tarvittaessa asukkaat käyttävät erikoissairaanhoidon palveluita. Palvelukodin ulkopuolisilla terveydenhuollon käynneillä asukasta on tukemassa palvelukodin ohjaaja.

Palvelukodin asukkaiden perushoitoa ja lääkehoitoa ohjaa perushoidon ja lääkehoidonsuunnitelma sekä em. alueeseen liittyvät ohjeistukset sekä asukasta hoitoavan tahon hoito-ohjeet. Perushoidosta ja lääkehoidon vastaavana toimii palvelukodissa sairaanhoitaja. Asukkaiden terveydentilaa seurataan säännöllisin mittauksin; verenpaine, syke, paino. Diabetesta sairastavilta asukkaista mitataan verensokeri hoito-ohjeen mukaisesti. Asukaan terveyden- ja sairaanhoitoon liittyvät tutkimuksista, tarkastuksista ja kontrolloista jns. huolehtii palvelukodin sairaanhoitaja yhdessä muiden ohjaajien kanssa. Asukaskohtaiset käynnit merkitään Hilikka tietojärjestelmän kalenteriin. Asukaskohtaiset seurannat ja tulokset merkitään asukaan tietoihin.

Asukkaiden terveydentilaa seuraa koko henkilökunta ja kirjaa huomionsa päivittäin asukasraporttiin.

Kuvaus menettelystä, miten toimintayksikön lääkäripalvelut järjestetään ja mikä taho vastaa asiakkaiden sairauden hoidosta kiireettömissä tilanteissa

Palvelukodin asukkaat käyttävät julkisia ja/tai yksityisiä lääkäripalveluita tarpeensa mukaan ohjaajien tukemana ja avustaman.

Kuvaus menettelystä kiireellisen sairaanhoidon tarpeessa olevan asiakkaan hoitamiseksi
Kiireellisissä tapauksissa asukas lähetetään ambulanssilla Savonlinnan keskussairaalan/terveyskeskuksen päivystykseen.

Kuvaus erikoissairaanhoidon käytöstä ja saatavuudesta (terapiapalvelut, lastenpsykiatrian käyttömahdollisuudet, psykiatrinen hoito, jne.)

Osalla palvelukodin asukkaista on kuntoutussuunnitelma, jossa määritellään erikoissairaanhoidon palvelut kuten säännölliset poliklinikkakäynnit, terapiat ja laituskuntoutusjaksot. Asukkaat saavat terapiapalvelut kodin ulkopuolelta. Tarvittaessa palvelukodin ohjaaja on avustamassa terapiakäynneillä.

Asukkaan toimintakyvyn mukaisesti asukkaalle haetaan erikoissairaanhoidon palveluita palvelukodin ohjaajan tukemana.

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

Attendo Savon Koti Oy:n lääkehoitosuunnitelman ovat laatineet sairaanhoitajat Johannes Airaksinen ja Mari Uimonen.

Suunnitelma perustuu STM:n ohjeistukseen. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain ja aina tarpeen mukaan.

Lääkehoidosta vastaavan henkilön yhteystiedot

Johannes Airaksinen

p. 050 - 3554471

johannes.airaksinen@attendo.fi

Potilasasiamiehen yhteystiedot

Terveystieteiden ja sairaanhoidon kehittämissuunnitelma

Jatkuvaa kehittämistyötä tehdään Savon Koti Oy:n johtajan, palvelupäällikön ja perus-/lääkehoidon vastaavan johdolla (esim. sisäiset palaverit ja koulutukset). Terveystieteiden ja sairaanhoidon kehittämissuunnitelma on osa toiminnanohjausjärjestelmän mukaista kehittämistyötä.

12. ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY

(Menettelystä tulee olla kirjalliset ohjeet)

Kuvaus asiakastietojen kirjaamisesta, käsittelystä ja salassapitosäännösten noudattamisesta

Asiakastietoihin kirjaa huomioita koko henkilöstö. Asiakastietojärjestelmään (Hilka) on asetettu erikäyttäjätasot sen myötä millainen työntekijän toimenkuva palvelukodissa on.

Huolellisuusvelvoitteen mukaisesti rekisterinpitäjä käsittelee henkilötietoja laillisesti, noudattaa huolellisuutta ja hyvää tietojenkäsittelytapaa sekä toimia muutoinkin niin, ettei rekisteröidyn yksityiselämän suojaa ja muita yksityisyyden suojan turvaavia perusoikeuksia rajoiteta ilman laissa säädettyä perustetta.

Asiakirjojen käsittelyllä tarkoitetaan asukastietojen keräämistä, tallettamista, käyttöä, luovuttamista, muuttamista, poistamista, säilyttämistä ja hävittämistä sekä mahdollisia muita asiakastietoihin kohdistuvia toimenpiteitä. Kerättävien asiakastietojen tulee olla asukkaan hoivan ja huolenpidon sekä ohjauksen kannalta tarpeellisia. Merkinnät ovat selkeitä ja ymmärrettäviä. Ohjeet koskevat sekä sähköisiä että manuaalisia asiakirjoja että soveltuvin osin myös muuta asukkaan tietoihin liittyvää esim. suullista viestintää. Asiakirjamerkintöjen korjaaminen tai

tarpeettoman tiedon poistaminen tehdään siten, että korjatun merkinnän lisäksi myös alkuperäinen versio/merkintä jää talteen ja on luettavissa mahdollisia myöhemmin tehtäviä tarkistuksia varten.

Asukastietojen käsittely on perusteltua asukkaan turvallisen hoidon ja hoivan saavuttamiseksi. Asukastietojen tehtävänä on asukkaan terveyden edistäminen, hoidon ja hoivan suunnittelu, toteuttaminen ja seuranta sekä jatkuvuuden varmistaminen.

Organisaation tavoitteena on huolehtia tietojen suojaamisesta ja laadusta niin, että tahattomat muutokset ja oikeudeton käyttö eivät ole mahdollisia. Asukkaan tietoja käsittelevät asukkaan ohjeukseen sekä hoivaan ja hoitoon osallistuvat.

Asiakirjat ovat salassa pidettäviä. Palvelukodin henkilöstöä sitoo vaitiolovelvollisuus, jonka he allekirjoittavat työsopimusta tehdessä. Se koskee kaikkea mitä työntekijä saa tietoonsa asukasta koskien ja se koskee myös sellaista tietoa jota ei ole tallennettu asukastietoihin. Salassapitovelvollisuus säilyy myös toiminnan tai tehtävän päättymisen jälkeen.

Asukastietojen luovuttaminen vaatii asukkaan suostumuksen. Jos asukas ei ole kykeneväinen terveydentilansa vuoksi antamaan suostumustaan, sen voi antaa asukkaan laillinen edustaja/edunvalvoja. Poikkeustilanteissa tulee ottaa yhteys tietosuojavastaavaan.

Asukkaalla on oikeus tietää mitä tietoja hänestä on tallennettu ja mihin tietoja käytetään. Asukkaan halutessa tarkastella omia tietojaan hän tekee suullisen/kirjallisen pyynnön. Perushoidon vastaava/palvelupäällikkö käy asukastiedot asukkaan kanssa läpi.

Palvelukodin palvelupäälliköllä vastuulla on huolehtia asukastietojen käsittelystä työpaikalla ja työtilojen järjestelyistä niin, ettei tietoja joudu luvottomasti sivullisille. Asukkaan tietoihin liittyvien keskusteluiden tulee tapahtua asukkaan yksityisyyttä kunnioittaen. Sivullisille ei tule luovuttaa asukkaiden tietoja.

Mikäli yksikössä epäillään tietosuojarikkomusta, ilmoitetaan siitä tietosuojavaltuutetuille

Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa:
http://www.tietosuoja.fi/uploads/6jwqd57_1.pdf

Tietosuojavastaavan yhteystiedot

Savon Koti Oy, Erja Kaksonen, laatuvasaava
erja.kaksonen@attendo.fi, 050 - 3554453

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

Tietosuojaseloste: Mallilomake ja ohjeet sivulla: <http://www.tietosuoja.fi/uploads/m290kqgfj8w.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>)

Henkilöstön perehdyttäminen tietosuoja-asioihin ja asiakirjahallintoon on osa yleistä perehdytysohjelmaa.

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/64znaj.pdf> ja <http://www.tietosuoja.fi/uploads/8cv17p0zbo1.pdf>

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

Asukaspaperit toimitetaan asukkaan yksiköstä poistumisen jälkeen seuraavasti:

asukkaan terveydenhuollon paperit: perusterveydenhuoltoon

asukkaan sosiaalihuollon paperit: asukkaan oman kunnan/kaupungin arkistoon

asukkaan henkilökohtaiset rahaa liittyvät paperit: asukkaan edunvalvojalle

asukkaan muut henkilökohtaiset paperit esim. koulutodistukset: asukkaan edunvalvojalle tai sovitusti lähiomaiselle

asukasta koskevat tiedot palvelukotiasumisesta ja palvelukotiin liittyvät asiat: arkistoidaan palvelukodin arkistoon määräysten mukaisesti

Kuvaus, miten tiedonkulku järjestetään muiden asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien toimijoiden kanssa

Asukkaan siirtyessä toiseen palvelukotiin tai hoitoyksikköön, turvataan tiedon kulku ja hoidon jatkuvuus. Asukkaan papereihin dokumentoidaan tarvittavat asiat ja asiakirjat arkistoidaan asianmukaisesti.

Asiakkaan siirtyessä tilapäisesti toiseen hoitolaitokseen (terveyskeskus, sairaala), huolehtii asukkaan lähettävä ohjaaja, että kaikki asiakkaan hoidon jatkumisen kannalta tärkeät tiedot välittyvät uuteen hoitopaikkaan. Lähettävä ohjaaja täyttää asiakkaan mukaan Hoitajan lähete-lomakkeeseen, josta ilmenee henkilötiedot, sairaudet, lääkitys, hoidon tarve, jatkohoitoon lähettämisen syy, muut oleelliset seikat sekä omaisen ja lähettävän hoitajan yhteystiedot. Tiedot tulostetaan Hilikka ohjelmasta suoraan

Asiakastietojen käsittelyn kehittämissuunnitelma

Asiakastietojen käsittelyn kehittämisestä vastaa Savon Koti Oy:ssä Erja Kaksonen yhdessä

Attendo Oy: n tietosuojavastaava Tuija Haatainen.

Asiakastietojen käsittelyn kehittäminen on osa toiminnanohjausjärjestelmän mukaista kehittämistyötä.

13. ALIHANKINTANA TUOTETTujen PALVELUJEN OMAVALVONTA

Kuvaus menettelystä, kuinka yksikkö valvoo alihankkijoilta ostettujen palvelujen laatua

Palvelukodin palvelupäällikkö yhdessä Savon Kodin johtajan sekä muu henkilökunta valvoo alihankkijoiden toimintaa jatkuvasti. Alihankinta saatavat palvelut ovat mukana säännöllisesti tehtävissä asiakastytyväisyyskyselyissä. Yhteistyötä ja valvontaa alihankkijan kanssa tapahtuu säännöllisissä yhteistyöpalavereissa. Alihankintana pääsääntöisesti ostetaan osa päivätoiminta ja siivouspalvelusta.

Luettelo alihankkijoita

Savonlinnan Kristillinen Opisto

SOL

Kehittämissuunnitelma

Alihankkijoiden kanssa tehtää yhteistyötä kehittää Savon Kodin johtaja yhdessä johtoryhmän kanssa. Yritystasolla alihankkijatyön kehittäminen on osa toiminnanohjausjärjestelmän mukaista kehittämistyötä.

14. OMAVALVONNAN TOTEUTTAMISEN SEURANTA JA ARVIOINTI

Kuvaus yksikön omavalvonnan toteutumisen seurannasta

Omavalvonnan osiot ovat suurelta osin samoja asioita joihin olemme sitoutuneet sertifioidun laatujärjestelmämme myötä. Sisäisen toiminnanohjausjärjestelmämme ohjaamana organisaatiossamme on määritelty prosesseihin liittyvät vastuut ja valtuudet, sekä toimintoihin että niistä tiedottamiseen ja jalkauttamiseen. Tiedottaminen tapahtuu sekä kirjallisesti (Hilikka-ohjelma/sähköpostilla) että systemaattisen palaverikäytäntöjen kautta. Seuranta ja arviointi tapahtuu kehitysprosessin suunnitelman mukaisesti ja sisäisen laadunarvioinnin prosessin mukaisesti. Sisäisen auditoinnit suoritetaan sisäisen auditoinnin suunnitelman mukaisesti ja suorittaa sisäinen auditoijat/auditoijat ohjeistuksen mukaisesti.

Savon Kodin johtaja on omavalvonnan vastuhenkilö. Hänen sijaisenaan ja apunaan toimii palvelukodin palvelupäällikkö tai muu tehtävään nimetty henkilö.

Savon Kodin johtaja yhdessä palvelukotien palvelupäälliköiden kanssa määrittelevät alaistensa vastuut ja valtuudet. Perusmääritelmät tehdään jo rekrytointiprosessin aloitus vaiheessa. Työsuhteen jatkuessa vastuut ja valtuuden päivitetään vuosittaisen kehityskeskusteluiden yhteydessä.

Kuvaus omavalvontasuunnitelman päivittämissuunnitelmista

Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään osana toiminnanohjausjärjestelmän kehittämistä.

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

Paikka ja päiväys

Savonlinna 17.8.2013

Allekirjoitus

(Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja)

Nimenselvennys **Johannes Airaksinen**